

**Tiina-Marja Ahola**

**PEREHDYTYSOPAS ORIGINAL SOKOS HOTEL KAARLEEN**

**Hotellin vastaanottovirkailijoiden perehdyttäminen**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun koulutusohjelma  
Maaliskuu 2014**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Yksikkö</b> Kokkola-Pietarsaari	<b>Aika</b> Maaliskuu 2014	<b>Tekijä/tekijät</b> <u>Tiina</u> -Marja Ahola
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailun koulutusohjelma		
<b>Työn nimi</b> PEREHDYTYSOPAS ORIGINAL SOKOS HOTEL KAARLEN VASTAANOTTOON		
<b>Työn ohjaaja</b> Katarina Broman		<b>Sivumäärä</b> 40 + 2
<b>Työelämäohjaaja</b> Susanne Rustén		
<p>Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja se koostuu kahdesta eri osasta. Ensimmäinen osa on raportti, missä selvitettiin perehdyttämistä sekä työhön opastamista. Raporttiosuuden alussa esiteltiin S-ryhmä sekä toimeksiantaja Original Sokos Hotel Kaarle ja siinä käytiin läpi myös työturvallisuuteen liittyviä asioita.</p> <p>Original Sokos Hotel Kaarle sijaitsee meren rannalla Kokkolassa Keski-Pohjanmaalla. Alueella on paljon teollisuutta, mikä luo tarpeen ympärivuotiseen majoitustarpeeseen. Kesäisin hotellin asukkaina ovat myös lomailijat, erityisesti kaupungissa järjestettävien tapahtumien aikaan.</p> <p>Toinen osa on varsinainen perehdytysopas Original Sokos Hotel Kaarlen vastaanoton henkilökunnalle. Opas tehtiin helpottamaan uuden työntekijän sopeutumista työtehtäviin sekä omaksumaan ketjun arvot ja toimintatavat. Sen tarkoituksena on toimia myös perehdyttäjän tukena ja apuna uutta työntekijää kouluttaessa. Perehdytysoppaan toteuttamisessa käytettiin oppaan tekijän omakohtaisia kokemuksia sekä henkilökunnan toivomuksesta esitettyjä asioita. Siinä tuotiin esille ne asiat ja toimenpiteet, joita uuden työntekijän tai harjoittelijan täytyy tietää toimenkuvastaan sekä työympäristöstään aivan aluksi.</p> <p>Tutkimus työturvallisuudesta toteutettiin vastaanoton henkilökunnalle ja se koostui turvallisuuteen liittyvistä kysymyksistä. Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeilla, jotka jaettiin vastaanoton työntekijöille. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa henkilökunnan työturvallisuusosaamista sekä sen kehittämistä. Tutkimuksen vastauksen perusteella yhdeksi kehityskohteeksi tuli koulutus. Henkilökunnan kouluttamisella on merkitystä sekä työ- että asiakasturvallisuudessa ja se antaa paremmat valmiudet toimia oikein uhkaavissa tilanteissa.</p> <p>Perehdytysopas on toimeksiantajan toivomuksesta salainen.</p>		
<b>Asiasanat</b> ammattitaito, oppiminen, perehdyttäminen, kouluttaminen, työturvallisuus		

**ABSTRACT**

<b>Unit</b> Kokkola-Pietarsaari	<b>Date</b> March 2014	<b>Author/s</b> <u>Tiina</u> -Marja Ahola
<b>Degree programme</b> Degree programme in Tourism		
<b>Name of thesis</b> ORIENTATION GUIDE FOR ORIGINAL SOKOS HOTEL KAARLE RECEPTION		
<b>Instructor</b> Katarina Broman		<b>Pages</b> 40 + 2
<b>Supervisor</b> Susanne Rustén		
<p>This thesis is practice based and it consists of two parts. The first part is a report on orientation and work guidance. The report begins with an introduction of S Group and the commissioner, Original Sokos Hotel Kaarle. Issues related to occupational safety are also analysed in this part.</p> <p>Original Sokos Hotel Kaarle is located on the seafront in Kokkola Central Ostrobothnia. The area has a lot of industry, which creates a need for accommodation around the year. In the summertime there are also a lot of vacationers, especially during the events organised in the city.</p> <p>The second part consisted of the orientation guide for the front desk employees of Original Sokos Hotel Kaarle. It was created to help the new employee with the adaptation to assignments and S Group's values as well as policies. Its aim is also to provide help and support for the training of the new employees. When implementing the orientation guide, the personal experience of the author and the permanent staff's wishes were taken into consideration. It brings up the main issues and the measures which a new employee or trainee must know about their job and the work environment just in the beginning.</p> <p>The research which concerned safety in the workplace was made for the staff of the reception staff and it consisted of questions of security. The research material was collected with questionnaires which were distributed to the reception employees. The purpose of the research was to investigate the employee knowledge of safety and its development. The results of the research revealed that one of the targets of development was the additional staff training. It is relevant to both work and customer safety and provides greater ability to react correctly in threatening situations.</p> <p>The orientation guide will not be published due to the wishes of the client.</p>		

**Key words**

learning, occupational safety, orientation, professional skills, training

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET</b>	<b>2</b>
2.1 Perehdytysopas	2
2.2 Raportti	3
<b>3 S-RYHMÄ TYÖNANTAJANA</b>	<b>4</b>
3.1 Osuustoiminta	4
3.2 S-ryhmän rakenne	4
3.3 S-ryhmä työnantajana	5
3.4 Strategia ja visio	6
3.5 Arvot	6
<b>4 ORIGINAL SOKOS HOTEL KAARLE</b>	<b>8</b>
4.1 Hotelli	8
4.2 Organisaatio	9
4.3 Hotellihuoneet	10
4.4 Ravintolat	11
4.5 Majoituspaketit	12
4.6 Lemmikit	13
<b>5 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTAMINEN</b>	<b>14</b>
5.1 Perehdyttäminen ja sen tarkoitus	14
5.2 Perehdyttäjän merkitys	15
5.3 Työnopastus	15
5.4 Vastuu	18
5.5 Perehdyttäminen Original Sokos Hotel Kaarlen vastaanotossa	18
<b>6 TYÖTURVALLISUUS</b>	<b>19</b>
6.1 Määritelmä turvallisuudesta	19
6.2 Ennakointi	20
<b>7 TUTKIMUS TYÖTURVALLISUUDESTA</b>	<b>22</b>
7.1 Tutkimussuunnitelma	22
7.2 Tutkimuksen validiteetti & reliabiliteetti	22
7.3 Tutkimustulokset ja analyysi	23
7.3.1 Uhkaavan tilanteen kokeminen	28
7.3.2 Koulutuksen lisääminen	32
7.4 Kehitysehdotuksia tutkimustulosten pohjalta	34
<b>8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSPROSESSI</b>	<b>35</b>
8.1 Idea	35
8.2 Suunnittelu & toteuttaminen	35
8.3 Lopputulos	36

<b>9 POHDINTA</b>	<b>37</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>39</b>
<b>LIITTEET</b>	
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. S-ryhmän arvot	5
KUVIO 2. Organisaatiokaavio	9
KUVIO 3. Huonejakauma	10
KUVIO 4. Työnopastuksen viisi askelta	17
KUVIO 5. Maslowin tarvehierarkia	19
KUVIO 6. Ikäjakauma	23
KUVIO 7. Alan työkokemus	24
KUVIO 8. Työsuhteen muoto	24
KUVIO 9. Työvuorot	25
KUVIO 10. Työympäristön turvallisuus	25
KUVIO 11. Vastaanoton turvavälineet	26
KUVIO 12. Avun paikalle saaminen riittävän nopeasti uhkaavissa tilanteissa	27
KUVIO 13. Uhkaavien tilanteiden kokeminen	27
KUVIO 14. Uhkaavan tilanteen jälkeinen tuki esimieheltä/työnantajalta	28
KUVIO 15. Avun/tuen saamisen merkitys tarvittaessa	29
KUVIO 16. Henkilökohtaisen vaikuttamisen mahdollisuus turvallisuuteen liittyvissä asioissa	29
KUVIO 17. Turvallisuuteen liittyvä koulutus	30
KUVIO 18. Turvallisuuteen liittyvät koulutukset	31
KUVIO 19. Taitojen ajan tasaisuus	31
KUVIO 20. Oikein toimiminen uhkaavassa tilanteessa	32
KUVIO 21. Kehitysehdotukset ja ideat	33

## 1 JOHDANTO

Työhön perehdyttämisellä on merkitystä nyt ja tulevaisuudessa. Perehdyttämisen avulla helpotetaan uuden työntekijän sopeutumista uusiin työtehtäviinsä sekä työyhteisöön. Oikein suoritettu perehdytys on kallista ja aikaa vievää, mutta se maksaa itsensä takaisin. Perehdytys nopeuttaa oppimista ja luo itsevarmuutta sekä myönteistä asennetta perehdytettävälle. Sen myötä koko henkilökunnan työskentely helpottuu ja työ on tehokkaampaa.

Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa toiminnallinen perehdytysopas Original Sokos Hotel Kaarlen vastaanoton henkilökunnalle. Toiminnallisella opinnäytetyöllä tarkoitetaan tuotosta, millä voidaan ohjeistaa käytännön toimintaa työelämässä tietyille kohderyhmälle. Sen tehtävä on toimia uuden työntekijän tai harjoittelijan apuna sekä perehdyttäjän tukena muiden käsikirjojen ja oppaiden rinnalla. Oppaaseen on poimittu kaikkein tärkeimmät asiat, mitä uuden perehdytettävän tarvitsee tietää aivan aluksi vastaanoton tehtävistä, hotellin toiminnasta sekä s-ryhmän toimintatavoista. Vastuu asioiden oppimisesta kuuluu kuitenkin perehdytettävälle itselleen.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Original Sokos Hotel Kaarle Kokkolasta. Kokkola sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien päässä merenrannalla ja alueella on paljon teollisuutta. Työelämäohjaajana toimi hotellipäällikkö Susanne Rustén ja idea tälle opinnäytetyölle syntyi opintoihin liittyvän työharjoittelun myötä hotellin vastaanotossa.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Opinnäytetyö on laadultaan toiminnallinen, sillä se koostuu kahdesta eri osasta, joita ovat perehdytysopas Original Sokos Hotel Kaarlen vastaanoton henkilökunnalle sekä raporttiosuudesta. Työn tavoitteena oli toteuttaa uudelle työntekijälle perehdytysopas muiden käsikirjojen rinnalle helpottamaan hänen sopeutumistaan uuteen työympäristöön sekä ymmärtämään S-ryhmän arvot ja toimintamallit.

### 2.1 Perehdytysopas

Perehdytysoppaaseen on tiivistetysti kerätty kaikki se olennainen tieto, mitkä uusi työntekijä tai harjoittelija tarvitsee aloittaessaan työt hotellin vastaanotossa. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimintoja, joiden avulla uusi työntekijä tai harjoittelija saa kattavan tiedon työympäristöstään, työtehtävistään, yrityksen liikeideasta sekä oppii tuntemaan työpaikan tavat (Kangas & Hämäläinen 2004, 4). Oppaan aiheiden rajaamista on helpottanut tekijän omakohtaiset kokemukset harjoittelujakson myötä vastaanotossa.

Oppaan alussa on kerrottu mitä perehdyttäminen on ja mitä eri vaiheita siihen liittyy, jotta uusi työntekijä ymmärtäisi perehdyttämisen merkityksen ja sopeutuminen uuteen työympäristöön olisi helpompaa ja nopeampaa. Sekä S-ryhmä että Sokos Hotellit ovat oppaassa esiteltynä valtakunnallisella tasolla, kun taas Kaarlesta on yksityiskohtaisempi esittely. Uuden työntekijän kanssa tutustutaan hotelliin hotellierroksella, mutta on mahdotonta muistaa yksityiskohtia eri huoneista ulkoa, joten oppaasta löytyy esimerkiksi piirretty huonekartta, mistä voi myöhemminkin tarkastaa asioita. Vastaanoton työtehtävät ovat moninaiset ja niitä tehdään eri vuoroissa. Oppaaseen on poimittu tärkeimmät päivittäiset toiminnot ja tehtävistä saatetaan poiketa olosuhteiden mukaisesti. Oppaan lopussa käydään työturvallisuuteen liittyviä asioita läpi.

Vastaanotossa on useita eri käsikirjoja työskentelyn helpottamiseksi ja perehdytysopas on tehty täydentämään tätä kokoelmaa. Viimeisimmät päivitettyt ohjeistuk-

set eri toiminnoille löytyvät henkilökunnalle tarkoitetusta intranetistä, minne jokaisella työntekijällä ovat omat tunnukset. Työharjoittelijoille annetaan käyttöön omat määräaikaisten tunnuksien, joilla he voivat myös päivittää omat tietonsa tarvittaessa.

## **2.2 Raportti**

Raporttiosuudessa esitellään aluksi perehdyttäminen ja työnopastus sekä käydään ne vaiheittain läpi. Siinä kerrotaan mitä niillä tarkoitetaan ja mikä niiden merkitys on sekä opastettavalle että opastajalle. S-ryhmä työnantajana sekä Sokos Hotellit esitellään tämän jälkeen. Toimeksiantajani Original Sokos Hotel Kaarle esitellään perusteellisemmin työtehtävineen. Työturvallisuutta koskevassa jaksossa käydään läpi työturvallisuuden määritelmä, ennakointia sekä koulutuksen merkitystä. Kvantitatiivinen tutkimus suoritettiin vastaanoton henkilökunnalle työturvallisuudesta ja se käydään läpi raportin loppupuolella. Aivan lopuksi pohdintaosuudessa käsitellään onnistunutta perehdyttämistä sekä sen merkitystä yhteiskunnallisesti.



### **3 S-RYHMÄ TYÖNANTAJANA**

Tässä luvussa kerrotaan osuustoiminnan historiasta ja sen kehityksestä sekä kuinka siitä on kasvanut merkittävä työnantaja eri aloille. Luvun lopussa käydään läpi strategia ja visio sekä ryhmän arvot.

#### **3.1 Osuustoiminta**

Suomessa toimiva osuuskuntatoiminta on aloittanut toimintansa 1900-luvun alkupuolella saatuaan toimintamallin 1840-luvun Englannista. Osuuskauppojen määrän kasvaessa myös yhteistyön merkitys kasvoi. Tästä johtuen perustettiin vuonna 1904 Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta eli SOK. Sen tehtävänä on ollut hoitaa yhteisostoja, neuvontaa sekä ohjausta. Vuosien kuluessa eri osuuskaupoista sekä niiden keskusliikkeestä SOK:sta on muodostunut osuustoiminnallinen yritysryhmä, jota kutsutaan S-ryhmäksi. Osuuskauppojen toiminta-ajatuksena on ollut alusta lähtien tuottaa etuja sekä palveluja jäsenilleen. (S-kanava 2014a.)

Alkujaan osuuskauppojen toiminta on perustettu vastaamaan kuluttajien tarpeita, kysyntää ja vaatimuksia tarjoamalla laadukkaita ja tarpeellisia tuotteita huokeaan hintaan. Tätä toimintamallia pyritään edelleen noudattamaan keskittämällä palvelut helposti ja edullisesti jokaisen kuluttajan saataville. Osuustoiminnan tavoitteena on sitoutunut asiakaskunta, jolle jaetaan liiketoiminnan tuotosta ostohyvitystä eli Bonusta. (S-kanava 2014a.)

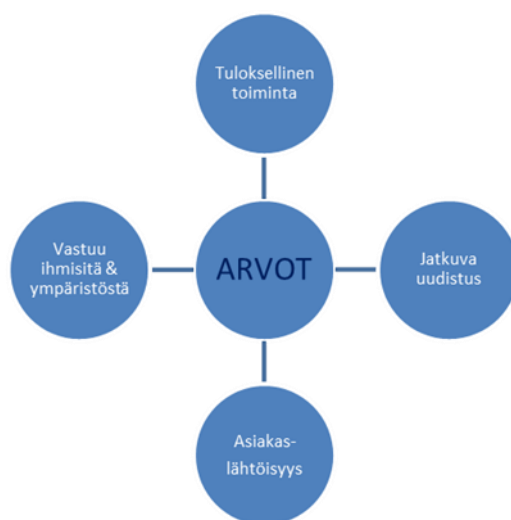
#### **3.2 S-ryhmän rakenne**

S-ryhmä muodostuu eri osuuskaupoista, Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnasta (SOK) sekä sen tytäryhtiöistä. S-ryhmän tarkoituksena on tuottaa päivittäistavara- ja käyttötavarakaupan, liikennemyymälän ja polttonestekaupan, matkailu- ja ravitsemiskaupan, auto- ja autotarvikekaupan sekä maatalouskaupan palveluja yli 1600 toimipaikan avulla asiakasomistajilleen. Suomen Osuuskauppojen Kes-

kusosuuskunnan (SOK) omistavat itsenäiset alueosuuskaupat (20) jotka muodostavat S-ryhmän. Näiden lisäksi S-ryhmään kuuluu myös kahdeksan paikallisuuskauppaa. Osuuskauppojen toiminta yhdessä on maanlaajuista sekä alueellisesti painottuvaa ja niiden omistajina toimivat jäsenet eli asiakasomistajat. Kottimaan toiminnan lisäksi S-ryhmällä on marketti, matkailu- ja ravitsemiskauppaa Baltian maissa sekä Pietarissa. (S-kanava 2014b.)

### 3.3 S-ryhmä työnantajana

S-ryhmän toimipaikat ovat mielenkiintoisia sekä arvostettuja työpaikkoja. Tällä hetkellä S-ryhmän palveluksessa työskentelee yli 43 000 ihmistä eri aloilla (S-kanava 2014c). Toimipaikkoja on yli 1600 eri kaupan-, matkailu ja ravitsemusaloilla liikennemyymälä toiminnan lisäksi. S-ryhmää voidaan pitää merkittävänä työnantajana ja työympäristönä se tarjoaa kannustavan, terveellisen ja turvallisen työympäristön. Työntekijöiden osaaminen huomioidaan ja laadukasta esimiestyötä kehitetään jatkuvasti. Työntekijän työhyvinvoinnilla on merkitystä työnantajalle ja sitä pyritään parantamaan entisestään työyhteisön monimuotoisuudella sekä samanarvoisuudella. (S-kanava 2014d).



KUVIO 1. S-ryhmän arvot.

Kuviosta yksi voidaan tarkastella, mitkä ovat S-ryhmän tärkeimpiä arvoja. Arvot ovat keskeisessä asemassa myös työntekijöiden arjessa.

### 3.4 Strategia ja visio

Asiakasomistajuus muodostuu osuuskauppojen asiakkaista, jotka ovat samanaikaisesti myös niiden omistajia. Tämä toimintamalli erottaa osuustoiminnan muista maassamme toimivista kaupparyhmistä. Asiakasomistajien tarpeet ohjaavat heille tarjottavia palveluita sekä verkoston edelleen kehittämistä. Päivittäistavarakaupan kohdalla S-ryhmän visio halutuimmista sekä kattavimmista palveluista omasta kaupasta on toteutunut. Käyttötavarakaupan puolella sen sijaan on vielä kehitettävää ja vision toteutuminen häämöttää tulevaisuudessa. (S-kanava 2013e).

### 3.5 Arvot

Osuustoiminnallinen yritysmuoto ja siihen kuuluva asiakasomistajuus muodostavat yhdessä vastuullisen yritystoiminnan pitkien perinteiden ansiosta, mitkä puolestaan juontavat juurensa vuosikymmenten takaa. Arvojen merkitys päivittäisissä toiminnoissa ja valinnoissa näkyy tuotteiden sekä palveluiden turvallisuudessa. Ne ovat luotettavia sekä eettisesti että luontoa ja ympäristöä ajatellen. (S-kanava 2014f).

Vastuullisissa asiakkuussuhteissa avaintekijöitä ovat eettisyys, asiakaslähtöinen ajattelutapa sekä ystävällisyys. Jokaiselle asiakkaalle luodaan kokonaisvaltainen palvelukokemus rehdiltä pohjalta. Hyvää ja luottamuksellista asiakkuussuhdetta arvostetaan ja se huomioi jäsenet palkitsemalla S-ryhmän bonusjärjestelmän mukaisesti kuukausittain maksettavalla bonussummalla. (S-kanava 2014g).

Vastuu ympäristöstä on huomioitu parantamalla toiminnan energiatehokkuutta sekä lisäämällä uusiutuvan energian käyttöä. Hankintojen sekä investointien kustannuksissa ja ympäristövaikutuksissa on huomioitu niiden elinkaaren aikaiset vaikutukset. Toiminnasta syntyvän jätteen määrä on otettu huomioon ja sitä vähennetään kehittävässä mielessä edelleen. Jatkuvan kehityksen ja uudistuksen tärkeänä työvälineenä toimii rakentava palaute. Sekä asiakkailta että muilta sidosryhmiltä kerättyä tietoa hyödynnetään tuote- ja palveluntarjonnan kehittämisessä. Nyky-

aikainen tekniikka sekä osaaminen ovat avainasemassa alueellisen palveluverkon kattavuuden ja saatavuuden lisäämisessä. (S-kanava 2014h).

Tuloksellisen toiminnan ansiosta alueellisten palveluiden sekä hyvinvoinnin kehittäminen on mahdollista. Jatkuva kustannustehokkuuden lisääminen ja parantaminen on mahdollista samanaikaisesti vastuullisen toiminnan kanssa. Vastuullisen kustannustehokkuuden mittaamisessa käytetään taloudellisia, sosiaalisia sekä ympäristöllisiä mittareita. (S-kanava 2014h).

## 4 ORIGINAL SOKOS HOTEL KAARLE

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja Original Sokos Hotel Kaarle.

### 4.1 Hotelli

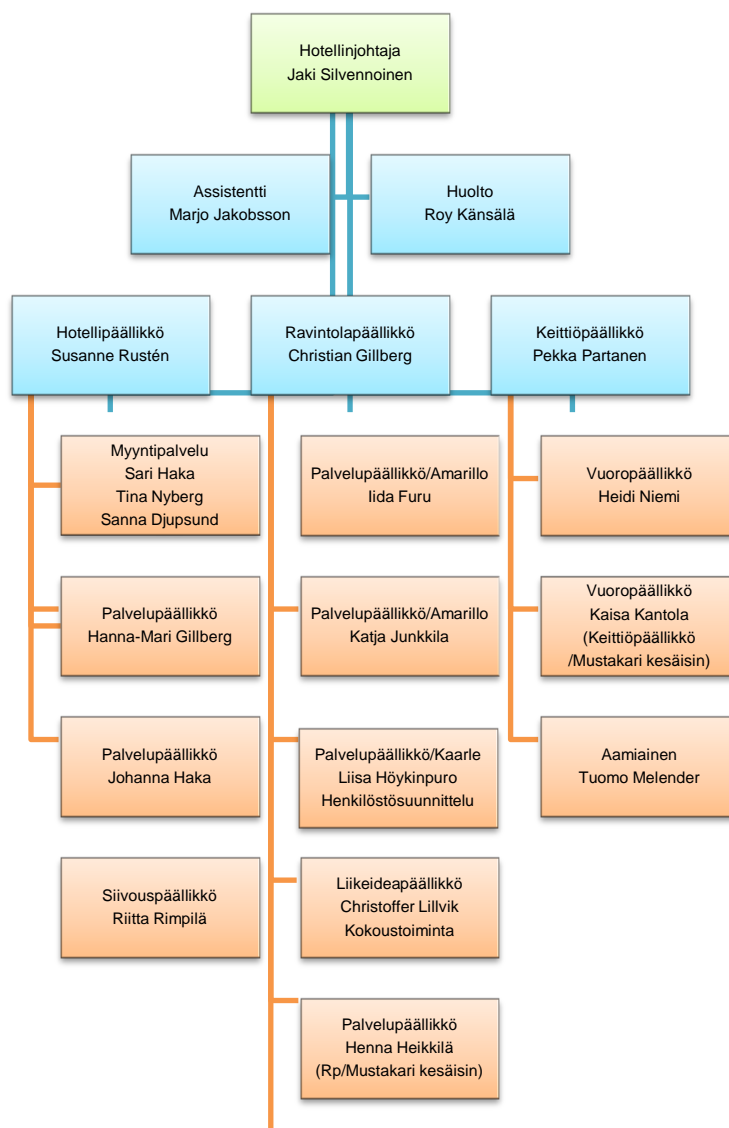
Sokos hotelleja on yhteensä noin 50 kappaletta Suomessa, Tallinnassa sekä Pietarissa. Ne on jaettu kolmeen eri hotellityyppiin, joita ovat Original, Break ja Solo. Kaarle kuuluu näistä Original hotellityyppiin. Hotelli sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien päässä muiden hotellien tapaan ja on aivan kaupungin ydinkeskustassa torin laidalla. Hotellissa on 159 savutonta erityyppistä huonetta, 5 kokouskabinettia, 4 saunaa, kuntoilumahdollisuus sekä ravintolat Amarillo, Night Club Calle, Talli sekä tilausravintola Kaarle. Kesäkaudella on avoinna kesäravintola Mustakari joka sijaitsee noin kolmen kilometrin päässä meren rannalla. (Sokos Hotels 2014a.)

Hotellin pysäköintialue sijaitsee hotellin takana ja sen asukkailla on mahdollisuus maksuttomaan pysäköintiin. Paikkoja on yhteensä 130 ja talviaikaan on mahdollista käyttää lämmityspistoketta. Parkkipaikat sijaitsevat kahdessa eri tasossa ja ovat vapaasti valittavissa. Maatasosta löytyy muutamia paikkoja katoksen alta ja siellä sijaitsee myös yksi tilavampi invapaikka liikuntarajoitteisille. Nämä pysäköintipaikat sijaitsevat lähellä sisäänkäyntiä. Tilavampaa pysäköintialuetta tarvitsevilla (bussit ja kuorma-autot) on mahdollisuus käyttää parkkialueen vastakkaisella puolella sijaitsevan S-Market Hakatorin parkkialuetta. (Sokos Hotels 2014b).

Hotellilla on käytössä langaton sekä maksuton internet-yhteys, joka on siis ilmainen hotellin asiakkaille. Jokaisessa huoneessa on myös verkkopistoke mahdollista langallista yhteyttä varten. Tunnukset ovat laitekohtaisia ja yhteyden muodostamista varten niitä saa vastaanotosta ja ne ovat voimassa 24 tuntia niiden käyttöön ottamisesta. Vastaanotossa on myös mahdollisuus käyttää asiakaspäätettä, joka on maksuton hotellin asiakkaille. (Sokos Hotels 2014c).

## 4.2 Organisaatio

Sokos Hotel Kaarlen henkilöstö koostuu useasta eri ammattiryhmästä. Hotellin johtajana toimii Jaki Silvennoinen ja hotellipäällikkönä työskentelee Susanne Rustén. Kaarlessa työskentelee yhteensä noin 65 työntekijää, joista 15 on esimiesasemassa. Työ on pääsääntöisesti vuorotyötä ja vastaanotossa työskennellään aamu-, päivä-, ilta sekä yövuoroissa. Vastaanotto on auki 24 h.



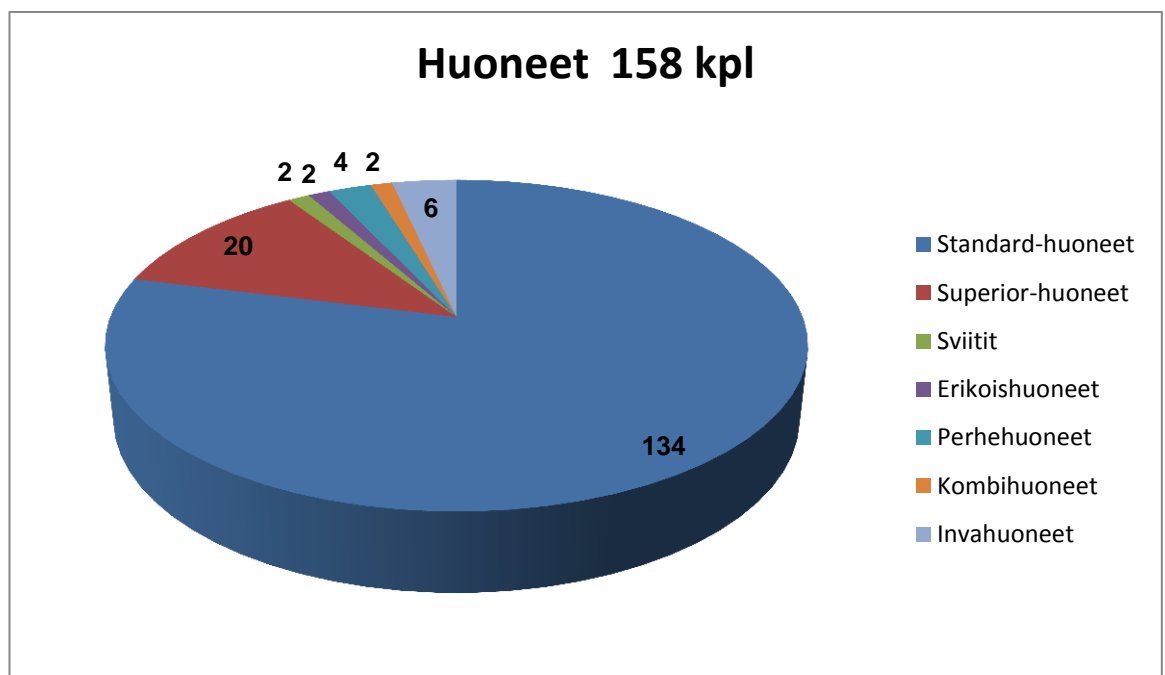
KUVIO 2. Organisaatiokaavio.

Kuviosta kaksi voidaan tarkastella hotellin organisaatiokaaviota. Kesäaikaan ravintola Mustakarin ollessa auki, ovat pienet henkilöstömuutokset tilapäisesti mahdollisia. Esimiesten lukumäärä pysyy kuitenkin samana. Vastaanotossa työskentelee

kymmenkunta henkeä, joista kaksi esimiesasemassa palvelupäällikkönä hotellipäällikön sekä myyntipalvelun lisäksi.

### 4.3 Hotellihuoneet

Sokos Hotel Kaarlessa on huoneita yhteensä 159 kpl. Kaikki huoneet ovat savutomia ja hotellilla on Allergia- ja astmaliiton Allergiatunnus. Tämä tarkoittaa korkealaatuisempaa sisäilmaa, suunnitelmallisia siivousmenetelmiä, tuoksuttomia siivousaineita, allergiaystävällisiä sisustusmateriaaleja ja tekstiilejä sekä erillisiä lemmikkihuoneita. Tuoksuttomia allergiaystävällisiä henkilöhygieniatuotteita on niitä tarvitseville ja niitä on saatavilla erikseen pyydettyinä. (Sokos Hotels 2014d).



KUVIO 3. Huonejakauma.

Huoneet ovat jakautuneet yllä olevan kuvion 3 mukaisesti. Kaikista huoneista löytyy silitysmahdollisuus, taulu-tv sekä hiustenkuivaaja. Huoneisiin on mahdollista saada yksi lisävuode nojatuolista pedattuna.

- Standard-luokan huoneet ovat perusvarusteltuja ja osassa huoneista on parveke.

- Superior-luokan huoneet ovat hieman paremmin varusteltuja ja niistä löytyvät mm. vedenkeitin, kylpytossut sekä kylpytakki, tallelokero ja osassa huoneista on parivuode. Näissä huoneissa on myös huoneistokohtainen ilmastointi.
- Sviittien varusteluihin kuuluvat poreammeet, omat erilliset saunat ja kylpyasusteet. Huoneet on sisutettu japanilaiseen tyyliin ja niissä on erilliset makuu- ja olohuoneet.
- Erikoishuoneet ovat tilavampia erillisin sohvaryhmin varusteltuja huoneita. Näissä huoneissa on sekä vedenkeitin että kylpyasusteet.
- Perhehuoneet ovat muita huoneita tilavampia ja sohvasta on mahdollisuus padata lisävuode kahdelle lapselle.
- Kombihuone on minisviitti, mikä on yhdistetty toiseen huoneeseen (2hh) välivallalla. Varusteluihin kuuluu mm. vedenkeitin.
- Invahuoneet ovat tilavia yhden hengen erikoisvarusteltuja huoneita. Näissä on mm. leveämmät vuoteet (140/160 cm), tilavampi kylpyhuone ja pyydetäessä on mahdollisuus saada suihkutuoli. Huoneet sijaitsevat hissien läheisyydessä.

#### **4.4 Ravintolat**

Original Sokos Hotel Kaarlen yhteydessä sijaitsee neljä ravintolaa: Amarillo, Calle NighClub, Talli sekä Ravintola Kaarle.

Amarillossa tarjoillaan Texmextyylistä ruokaa. Ruoka on mausteista ja lounasai-  
kaan klo 11.00-14.00 välillä on annoksia tarjolla erityisestä lounaslistasta. Lapsille  
ovat tarjolla omat miedommat annokset ja ravintolassa on heille myös oma leik-



kinurkkaus. Ruuan lisäksi Amarillossa on tarjolla viikonloppuisin sekä kesäkeski-  
viikkoisin karaokea alkaen klo 21.00. (Sokos Hotels 2014e.)

Calle NighClub on monipuolinen viihderavintola, missä on tarjolla sekä live- että  
dj:n soittamaa musiikkia. Live esiintyjät ovat pääsääntöisesti suosittuja kotimaisia  
huippuartisteja tai bilebändejä, jotka esiintyvät vuorotellen tiskijukan soittaman  
musiikin kanssa eri viikonloppuina. Callen välittömässä läheisyydessä sijaitsee  
ravintola Talli ja se toimii iltaravintolana. (Sokos Hotels 2014e.)

Ravintola Kaarle on tilausravintola, joka on avoinna vain ennakkotilauksesta. Ra-  
vintolassa on mahdollista järjestää yksityistilaisuuksia, yritysruokailuja tai kokousil-  
lallisia. Tilaa ravintolassa on 140 asiakkaalle. Tämä ravintola toimii myös aamiais-  
ravintolana hotellin asukkaille. (Sokos Hotels 2014e.)

Kesäaikaan on avoinna kesäravintola Mustakari, joka sijaitsee meren rannalla noin  
kolmen kilometrin päässä hotellilta. Ravintola on paikallisen ruotsinkielisen purjeh-  
dusseuran ylläpitämä, mutta kesäaikaan sen toimintaa pyörittää S-ryhmä. Ravinto-  
lan keittiömestari on laatinut erityisen ja uniikin ruokalistan, mikä poikkeaa ketjun  
muiden ravintoloiden ruokatarjonnasta. (Sokos Hotels 2014e.)

#### **4.5 Majoituspaketit**

Sokos Hotelsit tarjoavat segmentoidusti erilaisia majoituspaketteja asiakkaiden  
tarpeiden mukaisesti. Valmiita vaihtoehtoja löytyy majoittujien tarpeiden mukaisesti  
niin bailaajalle, kulttuurista pitävälle, hemmottelua kaipaavalle kuin lasten toimin-  
nalliselle lomalle. Kaikki paketit pitävät sisällään majoituksen, aamiaisen, sauna-  
osaston vapaan käytön sen ollessa avoinna (uimaan pääsee myös muina aikoina)  
sekä ilmaisen sisäänpääsyn hotellin yökerhoon sen ollessa avoinna (Sokos Hotels  
2014f). On myös mahdollista suunnitella räätälöidysti majoituspaketti asiakkaan  
toiveiden mukaisesti.

Kausiluontoisesti on tarjolla myös muita majoituspakettivaihtoehtoja. Nämä on va-  
rausjärjestelmässä, mistä voi samalla tarkistaa niiden saatavuuden sekä hintatie-

dot. Kaikkien majoituspakettien hinnat ovat S-ryhmän asiakasomistajahintoja. Muille hintoihin lisätään 9 €/vrk/huone.

#### **4.6 Lemmikit**

Original Sokos Hotel Kaarlessa lemmikkien on mahdollista majoittautua isäntänsä seurassa samassa huoneessa. Lemmikkihuoneita on rajoitettu määrä ja kyseessä ovat aina samat huoneet. Vastaanotosta koirat saavat pienen tervetulopussin, mikä sisältää mm. makupaloja sekä tietoa alueen koirapuistoista ja eläinlääkäreistä. Eläinystävän yöpymisestä veloitetaan hinnaston mukaisesti 10 €/vuorokausi ja S-Card jäsenille tämä palvelu on ilmainen. (Sokos Hotels 2014g.)

## 5 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTAMINEN

Perehdyttäminen on tärkeä osa yrityksen henkilöstön kehittämistä. Sen vaikutukset ovat nähtävissä välittömästi yksilötasolla ja pidemmällä aikavälillä koko yrityksen vahvuutena.

### 5.1 Perehdyttäminen ja sen tarkoitus

Perehdyttämisprosessi saa alkunsa jo rekrytointivaiheessa, sillä sitä voidaan pitää olennaisena osana henkilöstöjohtamista. Uuden työntekijän perehdyttämisellä tuleviin työtehtäviin tavoitellaan tuloksellista sekä menestyksekkästä toimintaa sekä yritystä että työntekijää ajatellen. Hyvän ja onnistuneen perehdytyksen myötä yritys voi käyttää erityisosaamista kilpailuvalttina ja työntekijä voi taas edelleen kehittää omaa osaamistaan. (Eräsalo 2008, 60.)

Ennen varsinaista perehdyttämistä kartoitetaan perehdytettävän osaaminen ja taidot, jotta varsinainen perehdyttäminen voidaan suorittaa kohdistetusti ja täydentää sekä hyödyntää jo olemassa olevaa osaamista. Perehdyttämiseen sisällytetään kaikki ne toimenpiteet, joissa uusi työntekijä saa ohjausta uuteen tehtäväänsä tai muuttuneisiin työtehtäviin. Mahdollisten uusien laitteiden tai ohjelmistojen käyttöönotto antaa myös aihetta henkilökunnan osaamisen päivitykseen ja perehdytykseen työn sujuvuuden sekä menestyksen kannalta. (Eräsalo 2008, 60–62.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on antaa uudelle työntekijälle valmiudet suoriutua työtehtävistä yrityksen edun mukaisesti ja turvallisesti. Sen tarkoitus on myös helpottaa uuden työntekijän ja jo olemassa olevan henkilökunnan kanssakäymistä sekä selventää yrityksen toimintamalli, arvot ja strategia. Onnistuneen perehdytyksen myötä uudella työntekijällä on hyvät edellytykset ymmärtää yrityksen tavoitteet ja olla osana tekemässä onnistunutta tulosta. (Eräsalo 2008, 61–62.)

## 5.2 Perehdyttäjän merkitys

Hyvä perehdyttäjä hallitsee kokonaisuuksia, on asiakaslähtöinen sekä osaa muokautua perehdytettävän asemaan tarvittaessa. Yleensä perehdyttäjä työskentelee esimiesasemassa ja on hyvän asenteen työhönsä omaava kokenut työntekijä.

Osaavalla perehdyttäjällä on merkitystä uudelle tulokkaalle. Hän ikään kuin toimii tukihenkilönä tarpeen ja tilanteen niin vaatiessa varsinaisen perehdyttämisen lisäksi. Tämä on erityisen tärkeää varsinkin silloin, kun kyseessä on nuori ja kokematon henkilö. Työelämän pelisääntöihin perehtyminen on jo itsessään iso prosessi ja vaatii perehdyttäjältä enemmän paneutumista kun kyseessä on perehdytettävän ensimmäinen työpaikka. (Haapalainen & Nikkilä 1999, 12.)

Perehdyttäjän asenteella ja myönteisellä suhtautumisella työympäristöönsä sekä työtehtäviin on positiivinen vaikutus perehdytettävään. Ikävältäkin tuntuvat tehtävät sujuvat mielekkäässä ja viihtyisässä työympäristössä paremmin. Jokaisessa perehdytyksen vaiheessa perehdyttäjän on muistettava rohkaista, kiittää ja antaa rakentavaa palautetta. Juuri palautteen avulla voidaan edelleen kehittää työskentelyä esimerkiksi palvelualoilla. (Eräsalo 2008, 66 – 67.)

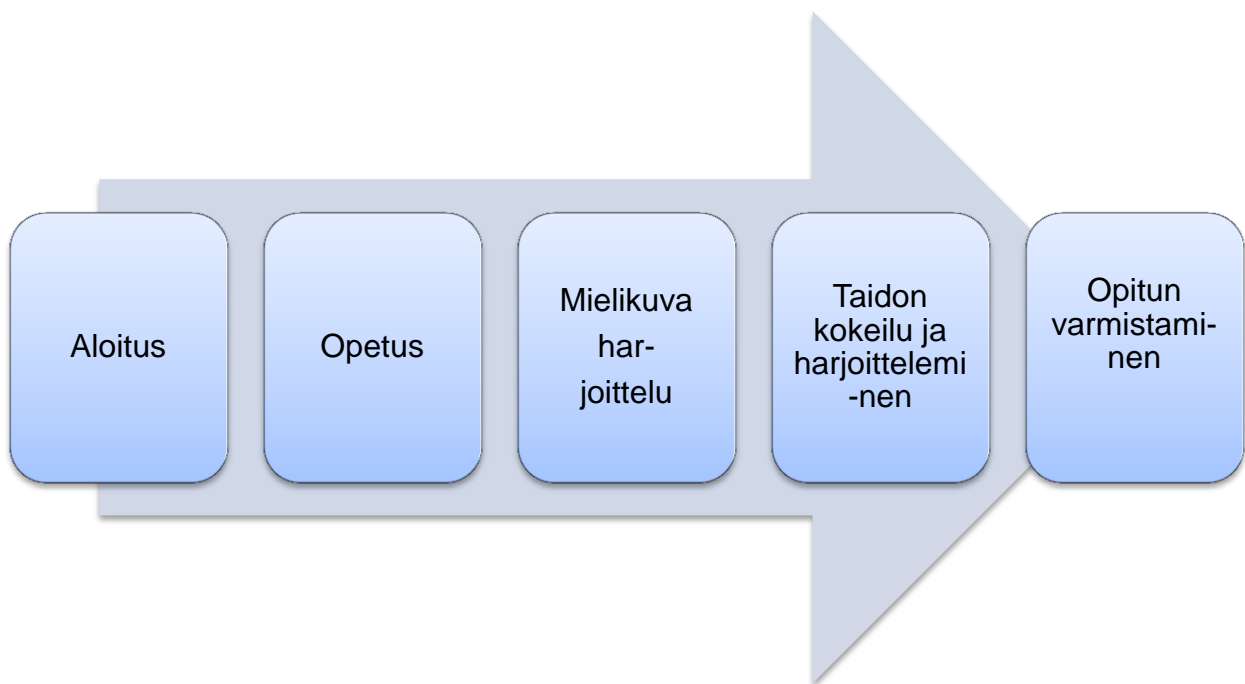
## 5.3 Työnopastus

Työn opastuksella tarkoitetaan työtehtävien yksityiskohtaista opastamista ja riittävän kattavaa harjoittelua. Ennen opastusta tulee selvittää opastettavan jo olemassa oleva osaaminen ja varmistuttava taitojen hallinnasta esimerkiksi selostamalla eri työvaiheet tai näyttämällä osaaminen konkreettisesti työskentelemällä.

Työnopastaminen on ajankohtaista aina, kun työtehtävä on tekijälle uusi tai vaatii uusia työskentely- ja/tai toimintatapoja. Se voi olla aiheellista myös silloin, kun on havaittu puutteita tai laiminlyöntejä turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Työnopastus pitää sisällään mm. erilaisten laitteiden käyttötapoja, turvallisuusmääräyksiä, työergonomiaa, toimintatapoja, työmenetelmiä ja erilaisten suojavälineiden käyttöä.

Siinä käydään läpi myös laitteiden ylläpitoa, kunnostusta sekä puhtaanapitoa. (Eräsalo 2008, 67.)

Opastusta suunniteltaessa tulee miettiä ketä opastetaan, miksi näin toimitaan, mitä ja miten opastetaan. Lopuksi täytyy vielä miettiä, kuinka varmistetaan oppiminen. (Kangas & Hämäläinen 2004, 14.)



KUVIO 4. Työn opastuksen viisi askelta.

Yllä olevassa kuviossa 4 on kuvailtu yksi tunnetuimmista viiden askeleen työhön opastusmenetelmästä. (Kangas & Hämäläinen 2004, 14.)

Aloitustilanteessa pyritään kartoittamaan opastettavan lähtötilanne. Hänellä voi olla jo aiempaa työkokemusta tai liikkeelle on lähdettävä perusasioista. Myös pitkään työstä poissaolleele (äitiysloma, sairausloma tai hoitovapaa) on hyvä kerrata työtehtävien ajan tasalla oleminen. Hyvällä ja oikealla asenteella sekä myönteisellä suhtautumisella on tärkeä rooli oppimisen kannustimena.

Opetusvaiheessa annetaan opastettavalle kokonaiskuva hänen työtehtävistään. Vuorovaikutuksellisella kanssakäymisellä opastettavan sekä opastajan välillä on

suuri merkitys. Keskustelujen avulla voidaan esittää kysymyksiä sekä antaa perusteltuja vastauksia. Opastettavan kannalta on tärkeää ymmärtää, miksi jokin asia tehdään annettujen ohjeiden mukaisesti sekä sen merkitys. Kyseessä voi olla esimerkiksi työturvallisuuteen liittyvä seikka tai ulkomaan lainsäädäntöön liittyvä asia. (Kangas & Hämäläinen 2004, 15.)

Mielikuvaharjoittelussa opastettavan on omassa mielessään pystyttävä suoriutumaan annetuista työtehtävistä. Tässä vaiheessa hän kertoo kuvitteellisesti opastajalle työtehtävät vaihe vaiheelta. Kuvauksessa on tultava esille myös mahdolliset työvälineet, joita hän tarvitsee työstä suoriutumiseen. Työn eteneminen kuuluu myös mielikuvaharjoitteluun. Ajankäyttö, asiakkaan erilaiset tarpeet sekä muut mahdolliset poikkeamat tulee muistaa huomioida. (Kangas & Hämäläinen 2004, 15.)

Neljäs vaihe mahdollistaa kokeilun ja harjoittelun käytännössä. Opastettavan on suoriuduttava itse eri työtehtävistä. Opastaja on kuitenkin hänen tukenaan ja seuraa työn etenemistä. Käytännön harjoittelun jälkeen opastettava ja opastaja käyvät palautekeskustelun, missä kumpikin saa kertoa etenemisen onnistuneet kohdat sekä vielä harjaannusta vaativat asiat. Harjoittelua voidaan jatkaa siihen saakka, kunnes opastettavalla on tarpeeksi varmuutta omasta osaamisesta sekä työn sujuvuudesta. (Kangas & Hämäläinen 2004, 15.)

Viimeisessä vaiheessa varmistetaan opetetut asiat. Opastaja arvio opastettavan itsenäisen työn ja seuraa sattumanvaraisesti työstä suoriutumista. Paras keino osoittaa opastamisen onnistuminen on, kun opastettava on omaksunut opittavat asiat niin hyvin, että voi toimia itse opastajana. (Kangas & Hämäläinen 2004, 14-15.)

Prosessin läpi vieminen ja päämäärän saavuttaminen edellyttävät kunkin vaiheen oppimisen ennen seuraavaan vaiheeseen siirtymistä.

## 5.4 Vastuu

Vastuu perehdyttämisestä sekä opastuksesta kuuluvat siitä vastaavalle henkilölle ja asioiden oppiminen on opetettavan vastuulla. Onnistunut perehdytys ja opastus ovat hyvä pohja jatkuvalla osaamisen kehittämiselle. Opetusprosessit saattavat muuttua esimerkiksi uudemman tekniikan myötä ja tällöin organisaation johdon on otettava vastuu päivittyneen tiedon siirtymisestä kouluttajien tietoisuuteen. (Kangas & Hämäläinen 2004, 5.)

Työhön opastus on myös vastuullista ennaltaehkäisevää työsuojelua. Tällöin huolehditaan työntekijän riittävästä osaamisesta turvallisuuteen liittyvissä asioissa. (Eräsalo 2008, 67–68.) Myös asiakkaan turvallisuus varmistetaan työntekijän oikealla menettelytavalla ja toiminnalla.

## 5.5 Perehdyttäminen Original Sokos Hotel Kaarlen vastaanotossa

Perehdyttämisen Kaarlen vastaanotossa hoitavat pääsääntöisesti palvelupäälliköt. Perehdyttäjien apuna on useita eri käsikirjoja ja oppiminen on hyvin käytännönläheistä. Perehdytettävä saa mahdollisuuden tutustua hotellikierroksen aikana hotellin tiloihin sekä huoneisiin. Tämä helpottaa palveluprosessia sekä tekee varausjärjestelmän käytöstä sujuvampaa. Hotellin turvallisuuskäytännöt sekä ennaltaehkäisevä työturvallisuus ovat osa perehdyttämisprosessia ja lisää tietoa sekä opastusta saa hotellin turvallisuusasioista vastaavalta henkilöltä.

## 6 TYÖTURVALLISUUS

Työskentely vastaanotossa on ajoittain hektistä sekä nopeatahtista työskentelyä, missä hyvillä vuorovaikutustaidoilla, kokemuksella sekä ammattitaidolla on merkittävä rooli työpaikan turvallisuuteen liittyvissä aisoissa.

### 6.1 Määritelmä turvallisuudesta

Turvallisuus on ennakointia ja riskien hallintaa. Se muodostuu useammasta eri tekijästä ja näiden osatekijöiden tulee olla tasapainossa keskenään. Turvallisuutta voidaan pitää myös tilana, mistä puuttuvat omaa fyysistä oloa uhkaavat tekijät. Kaikki ihmiset kokevat turvallisuuden omalla tavallaan. Tähän vaikuttavat ympäristö, tunnetila tai oma käsitys turvallisuudesta. (Mäkinen 2007, 60, 82.)

Maslow on määritellyt turvallisuuden yhdeksi ihmisen perustarpeeksi (Maslow 1987, 18). Turvallisuus on yksi osa Maslow'n viisiosaisesta tarvehierarkiasta ja se koetaan yhdeksi tärkeimmistä tarpeista heti hengissä säilymisen jälkeen. Muita tarpeita ovat sosiaaliset tarpeet, pitämisen ja arvostuksen tarpeet sekä itsensä kehittämisen tarpeet. Turvallisuutta voidaan pitää huomattavan tärkeänä osana ihmisen toimintaa.



KUVIO 5. Maslow'n tarvehierarkia.



Kuviosta viisi voidaan tarkastella Maslow`n tarvehierarkiaa ja todeta turvallisuuden tarpeiden olevan yksi sen olennaisimmista kohdista.

## 6.2 Ennakointi

Työturvallisuudessa ennakoinnilla on merkittävä rooli. Alan työtehtävissä tapahtuvat työtapaturmat ovat lieviä, mutta niitä tapahtuu keskimääräistä enemmän. Hyvällä tila- ja työsuunnittelulla, ammattitaidolla, sosiaalisilla taidoilla, siisteydellä, perehdyttämisellä, opastamisella sekä turvallisilla työskentelytavoilla voidaan ennaltaehkäistä tai jopa kokonaan sulkea pois työtapaturmia. (Raudas 2011, 24.)

Turvallisuusjohtamisella tarkoitetaan menetelmien, toimintojen sekä ihmisten johtamista. Sitä voidaan pitää kokonaisvaltaisena turvallisuuden hallintana, joka luo edellytykset terveelliselle ja turvalliselle työlle. Oikeanlaisella turvallisuusjohtamisella on suuri merkitys ennakoivassa työturvallisuudessa. Ajan tasalla olevat ohjeet ja toimintatavat antavat hyvän perustan turvalliselle työympäristölle niin työntekijälle kuin asiakkaallekin toimia oikein. (Hanhela, Liuhamo, Madetoja, Pääkkönen, Rantanen & Räikkönen 2007, 11.)

Työturvallisuuslain mukaiset perusvaatimukset riittävästä perehdyttämisestä sekä työhön opastamisesta tulee toteutua. Lain määräysten mukaisesti työntekijä tulee perehdyttää riittävän hyvin työhön, työpaikan olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvalliisiin työskentelytapoihin. (Hanhela ym. 2007, 53.) Yksilölliset tarpeet sekä jo olemassa oleva osaaminen tulee ottaa huomioon koulutuksia suunniteltaessa. Oikein kohdistettuna perehdytys on tehokkainta ja siitä on hyötyä kaikille osapuolille (Huhtala 2004, 144). Perusteellisella perehdyttämisellä sekä työnopastamisella voidaan ennakoidusti pois sulkea tapaturmia ja vahinkoja.

### 6.3 Koulutus osana työturvallisuutta

Vastaanottovirkailijan työtehtävissä voi kohdata monenlaista työväkivaltaa sekä vaaratilanteita. Nimittely, huutaminen, fyysinen kontakti tai suoranainen väkivalta saattavat olla tilanteita, joita voidaan pitää yhtenä riskitekijänä työturvallisuusasioissa. Myös rahankäsittely etenkin yksin työskenneltäessä kasvattaa riskiä, mikä saattaa johtaa uhkaavaan tilanteeseen. Pahin tilanne olisi joutua aseella uhatuksi. (Isotalus & Saarela 2007, 6, 17.)

Turvallisuuskoulutusta suunniteltaessa tulee huomioida sen ajankohtaisuus ja että se vastaa työntekijöiden tarpeita. Koulutus tulisi olla osana perehdytystä ja tietojen sekä taitojen päivittäminen tulisi tapahtua säännöllisesti. Työntekijän täytyy osata toimia oikein ennalta arvaamattomassa tilanteessa ja huolehtia sekä henkilökunnan että asiakkaiden turvallisuudesta. Koulutuksen sijoittaminen perehdytysvaiheeseen olisi tärkeää sen vuoksi, että vaaratilanne saattaa tapahtua jo ensimmäisen työvuoron aikana. Koulutusta voidaan järjestä joko oman yrityksen turvallisuusvastaavalta tai talon ulkopuoliselta kouluttajalta.

Uhkaavat tilanteet eivät ole ennalta tiedossa ja ne tapahtuvat pääsääntöisesti aina yllättäen. Vaaratilanteen aiheuttaja voi olla kiihtyneessä mielentilassa, mikä saattaa johtua erilaisten päihteiden vaikutuksesta. Riittävän koulutuksen ansiosta on helpompi tunnistaa uhkaajan mielentila ja toimia sen edellyttämällä oikealla vuorovaikutteisella tavalla. Riittävän koulutuksen ansiosta tilanteet voidaan ratkaista rauhanomaisesti. Tärkeintä on kuitenkin selkeät yhtenäiset toimintaohjeet ja rauhallisuuden säilyttäminen poikkeavassa tilanteessa. (Isotalus & Saarela 2007, 37–39.)

## **7 TUTKIMUS TYÖTURVALLISUUDESTA**

Tässä luvussa käydään läpi tutkimus työturvallisuudesta, mikä tehtiin Original Sokos Hotelli Kaarlen vastaanoton henkilökunnalle.

### **7.1 Tutkimussuunnitelma**

Tutkimuksen tavoitteena oli hotellin vastaanoton henkilökunnan työturvallisuuteen liittyvien asioiden selvittäminen. Tutkimus suoritettiin 28.1–5.2.2014 ja tiedon keräämiseen käytettiin kyselylomaketta, mikä sisälsi yhteensä 18 kysymystä. Kysymykset oli jaettu kolmeen eri osaan: taustatietoihin, turvallisuuteen ja koulutukseen. Lomake oli kolmisivuinen ja se koostui sekä monivalinta- että avoimista kysymyksistä.

Tutkimus toteutui siten, että tutkija toimitti vastaanottoon kyselylomakkeet sekä suljettavat vastauskuoret muovikansiossa. Vastaajilla oli mahdollisuus täyttää lomake työn ohessa hiljaisena hetkenä. Täytetyt lomakkeet laitettiin suljettavaan kirjekuoreen ilman nimeä, jotta anonymiteetti säilytettiin. Pienenä kiitoksena vastaaja sai vaivanpalkaksi suklaapatukan.

Tutkimuksen vastausprosentti on 90, koska melkein kaikki vastaanotossa työskentelevät henkilöt vastasivat työturvallisuutta koskeviin tutkimuskysymyksiin.

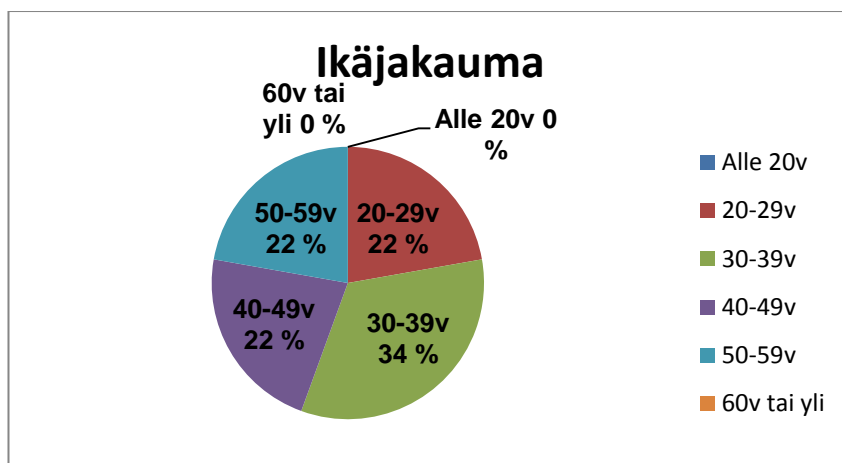
### **7.2 Tutkimuksen validiteetti & reliabiliteetti**

Validiteetilla tarkoitetaan pätevyyttä, mikä puolestaan tarkoittaa sitä, että tutkimustulosten tulee vastata tutkimuksessa esitettyihin kysymyksiin (Heikkilä 1998, 29). Käytetyn tutkimusmenetelmän validiteetti oli onnistunut, koska tutkimustulokset vastasivat tutkimuksessa esitettyihin kysymyksiin.

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten luotettavuutta. Luotettavuudella puolestaan tarkoitetaan tulosten yhdenmukaisuutta ja toistettavuutta. Mikäli tutkimus uusittaisiin, olisi vastausten oltava samat. Pienessä otoskoossa tulokset voivat olla sattumanvaraisia, ja tällöin on varauduttava myös mahdolliseen katoon, mikä tarkoittaa vastaamatta jättämistä (Heikkilä 1998, 29–30). Tutkimuksen reliabiliteettia tarkasteltaessa valitulla tutkimusmenetelmällä saavutettiin haluttu tulos. Mikäli tutkimus toistettaisiin, saataisiin samat vastaukset.

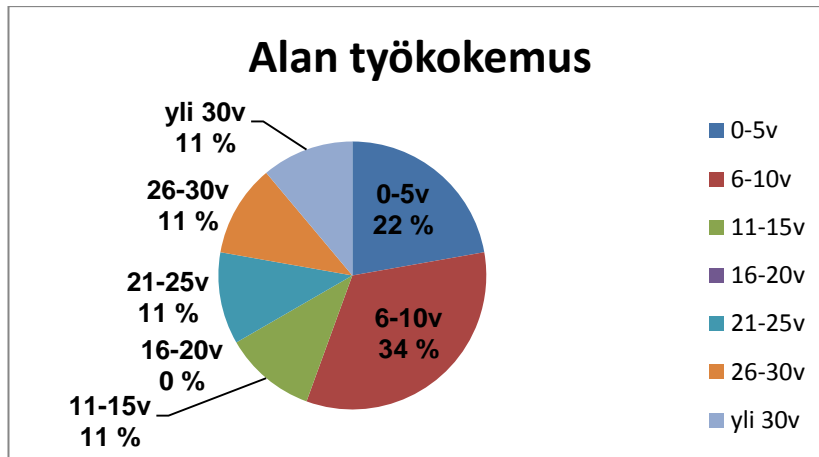
### 7.3 Tutkimustulokset ja analyysi

Jokainen kysymys on analysoitu sekä sanallisesti että lohkokaavion avulla, jotta vastaustulos on helppo hahmottaa kokonaisuutena sekä prosentuaalisena lukemana. Kysymykset 1–4 koskevat taustatietoja, 5–12 turvallisuutta ja 13–17 koulutusta. Kysymys numero 18 oli avoin vastaajan mahdollisille kehitysehdotuksille sekä ideoille.



KUVIO 6. Ikäjakauma.

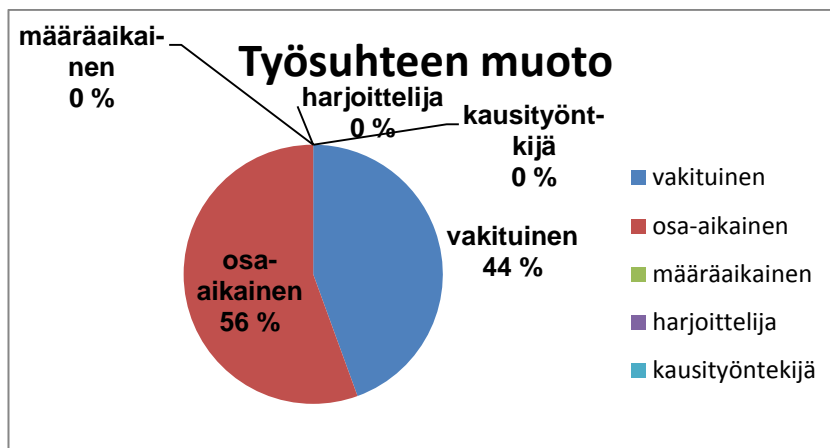
Tutkimukseen osallistuneiden ikä jakaantui yllä olevan kuvion 6 mukaisesti. Vastaanoton henkilökuntaa sijoittuu eniten ikäryhmään 30–39, joka on prosentteissa 34. Alle 20-vuotiaita tai yli 60-vuotiaita ei vastaanotossa työskentele ollenkaan. Sen sijaan muihin ikäryhmiin löytyy tasaisesti työntekijöitä 22 prosentin mukaisesti.



KUVIO 7. Alan työkokemus

Tässä kohdassa tutkittiin vastaajien alan työkokemuksen pituutta vuosissa.

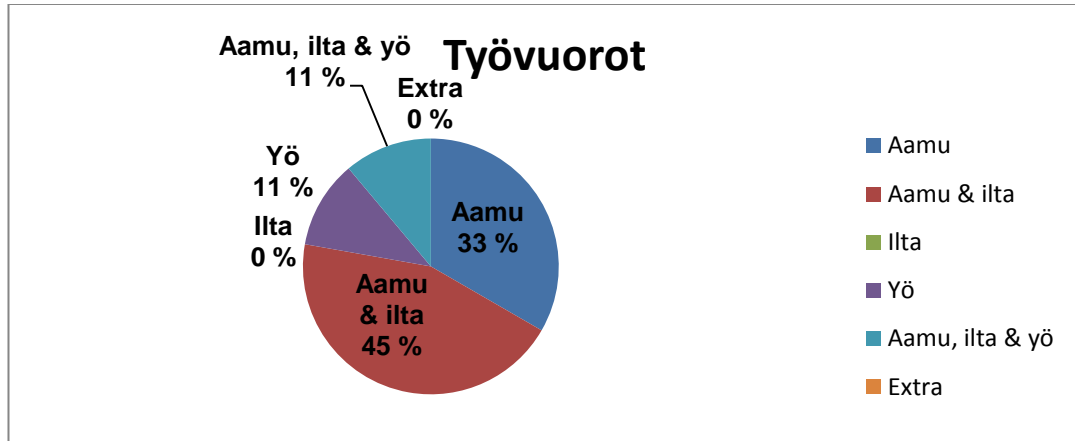
Kuviosta 7 voidaan todeta, että alan työkokemusta tutkittaessa 34 prosenttia vastaajista oli työskennellyt alalla 6–10 vuotta. Seuraavaksi eniten oli työkokemusta kertynyt 0–5 vuotta 22 prosentilla vastaajista. Vastaajista ei kenelläkään ollut työkokemusta 16–20 vuotta. Sen sijaan 11 prosentilla vastaajista oli työkokemusta kertynyt 11–15 vuotta, 21–25 vuotta, 26–30 vuotta sekä yli 30 vuotta.



KUVIO 8. Työsuhteen muoto.

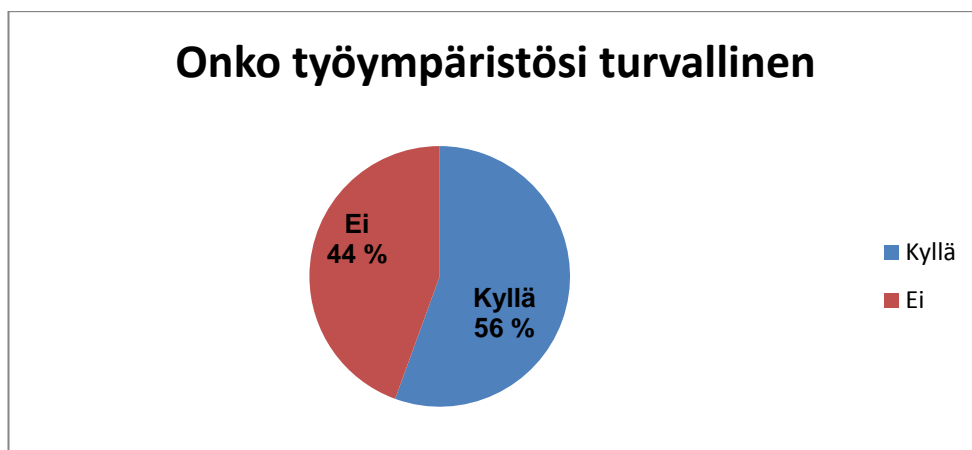
Kuviosta kahdeksan voidaan havaita, että tutkimusajankohtana vakituksessa työsuhteessa työskenteli 44 prosenttia vastaajista. Osa-aikaisia työntekijöitä (työsuhte vakituinen) sen sijaan oli enemmistö, eli 56 prosenttia. Vastaajista ei yksikään työskennellyt määräaikaisena, harjoittelijana tai kausityöntekijänä tutkimuksen ajankohtana. Vuodenajalla sekä sesonkiajoilla on merkitystä määräaikaisten, har-

joittelijoiden sekä kausityöntekijöiden työsuhteissa ja niiden määrissä. Pääsääntöisesti kausityöntekijät työskentelevät kesän aikana.



KUVIO 9. Työvuorot

Vastaanotto on avoinna 24 tuntia vuorokaudessa ja paikalla on aina työntekijä. Kiireisimpinä hetkinä, jolloin on ruuhkaa check in tai check out vaiheissa, työskentelee vastaanotossa kaksi työntekijää samanaikaisesti. Kuvion 9 mukaisesti suurin osa (45 %) tutkimukseen osallistuneista vastaajista työskenteli sekä aamu- että iltavuoroissa. Seuraavaksi eniten (33 %) vastaajista työskenteli pelkästään aamuvuoroissa. Ainoastaan yövuoroja tekevien osuus oli 11 prosenttia. Kaikkia vuoroja, eli aamu-, ilta- sekä yövuoroja tekevien osuus oli myös 11 prosenttia. Pelkästään iltavuoroja sekä extravuoroja tekevien osuus oli tutkimushetkellä nolla.



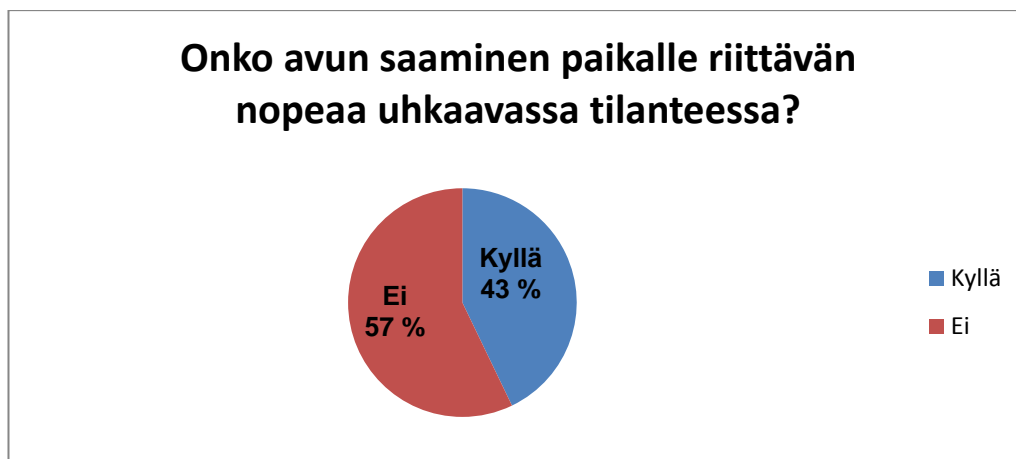
KUVIO 10. Työympäristön turvallisuus.

Kuvion 10 mukaisesti 56 prosenttia vastaajista koki työympäristönsä turvalliseksi. Työympäristön turvallisuuden lisäämiseksi voitaisiin tehostaa ja parantaa kamera-valvontaa sekä sen laatua. Myös avarat vastaanottotilat sekä esteetön kulku henkilökunnan puolelle koettiin uhkana ja siihen toivottiin muutosta. Rahan käsittely sekä viereisen ravintolan alkoholituotteiden sijoittelu ovat tekijöitä, jotka saattavat johtaa uhkaavaan tilanteeseen ja turvallisuustason alenemiseen. Myös lukitut ulko-ovet mainittiin turvallisuutta heikentävänä epäkohtana, koska ne aukeavat väkivaltaa ja voimaa käyttämällä ja mahdollistavat auetessaan uhkaavan tilanteen ei toivottujen henkilöiden sisään päästessä. Ennaltaehkäisevällä toiminnalla olisi turvallisuutta ajatellen suuri merkitys epäkohtiin puuttumalla ja korjaamalla ne.



KUVIO 11. Vastaanoton turvavälineet.

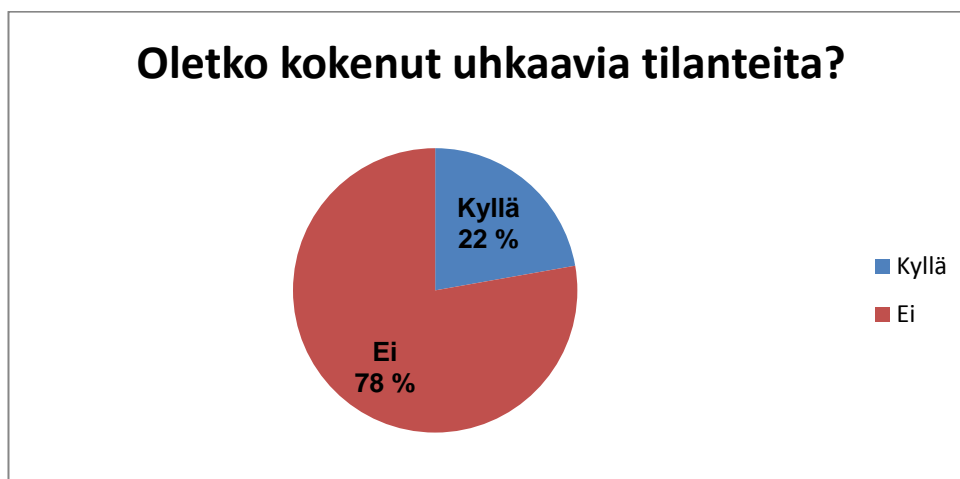
Tämä tutkimuksen kohta koski vastaanoton turvavälineitä. Sillä haluttiin selvittää, kuinka tietoisia tutkimukseen osallistuneet vastaajat olivat siitä, mitä turvavälineitä vastaanotosta löytyy. Turvavälineillä tarkoitettiin tässä kysymyksessä esineitä tai asioita, jotka lisäävät henkilökunnan turvallisuutta mahdollisessa uhkaavassa tilanteessa tai sen ehkäisemisessä. 41 prosenttia tutkimukseen osallistuneista vastaajista oli tietoisia sekä kameravalvonnasta että radiopuhelimesta, kuten kuvasta 11 voidaan todeta. Kiinteästä turvapainikkeesta oli tietoisia 18 prosenttia vastaajista. Kiinteän turvapainikkeen toimivuus ja olemassaolo kuitenkin aiheutti epäröintiä vastaajissa. Kannettavaa turvapainiketta ei hotellin vastaanotossa ole vastaajien mukaisesti. Erityisesti yksin työskenneltäessä ja öiseen aikaan turvavälineiden ja niiden toimivuuden merkitys kasvaa. Avun hälyttämisen paikalle tulisi onnistua ilman ongelmia tilanteesta riippumatta aina.



KUVIO 12. Avun paikalle saaminen riittävän nopeasti uhkaavissa tilanteissa.

Tutkimuslomakkeen seitsemännessä kohdassa tutkittiin avun saamista paikalle riittävän nopeasti uhkaavassa tilanteessa. Avulla tarkoitetaan joko talon omaa henkilökuntaa tai viranomaisia, jotka voivat puuttua uhkaavaan tilanteeseen.

Kuviosta kaksitoista voidaan todeta vastausten jakaantuvan siten, että 57 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että avun paikalle saaminen tapahtuu riittävän nopeasti uhkaavissa tilanteissa. 43 prosenttia vastaajista oli kielteisellä kannalla avun paikalle saamisesta riittävän nopeasti. Viikonloppuisin (pe–la) avun saaminen on nopeampaa, koska tuolloin paikalla ovat talon omat järjestysmiehet. Sen sijaan arkipäivät koettiin enemmän ongelmallisiksi, jolloin järjestysmiehiä ei ole ja avun paikalle saaminen kestää kauemmin.



KUVIO 13. Uhkaavien tilanteiden kokeminen.



Tässä kysymyksessä selvitettiin vastaajien omia kokemuksia uhkaavista tilanteista. Uhkaavalla tilanteella voidaan tarkoittaa esimerkiksi henkistä väkivaltaa, (solvaamista, haukkumista tai nimittelyä) aseella tai esineellä henkilön uhkaamista tai se voi pahimmillaan olla fyysistä (lyöminen, töniminen, potkiminen tai muu pahoinpitely).

Kuvion 13 mukaan 22 prosenttia vastaajista on kokenut uhkaavia tilanteita. Sen sijaan valtaosa, eli 78 prosenttia ei mielestään ollut kokenut uhkaavia tilanteita. Uhkaavan tilanteen muodostumiseen vaikuttivat viikon päivä sekä vuorokaudenai-  
ka.

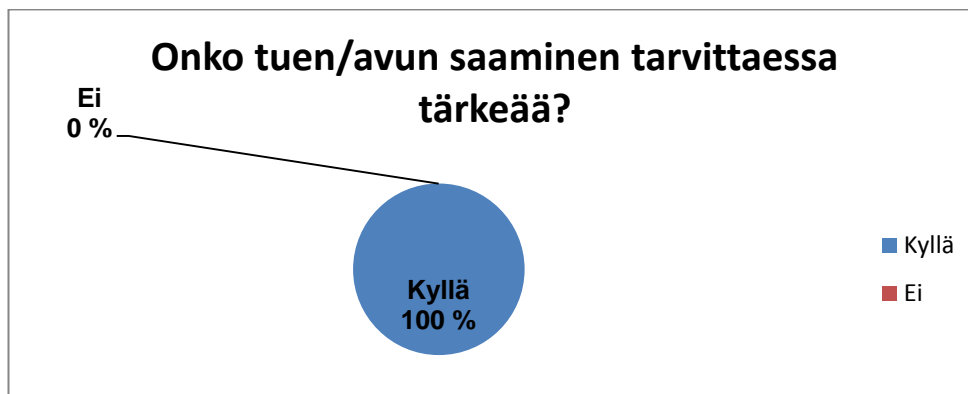
### 7.3.1 Uhkaavan tilanteen kokeminen

Kysymyksessä yhdeksän pyydettiin vastaajia kertomaan, minkälaisena he ovat uhkaavan tilanteen kokeneet. Kokemukset liittyivät niihin uhkaaviin henkilöihin, jotka käyttivät väkivaltaa joko henkilöitä, rakennelmia tai esineistöä kohtaan. Eräässä tilanteessa asiakkaalta oli takavarikoitu teräase, millä hän olisi pahimmillaan voinut aiheuttaa vakavaa vaaraa muille asiakkaille sekä henkilökunnalle. Myös henkistä väkivaltaa kuten nimittelyä ja tappouhkauksia oli esitetty vastaajia kohtaan.



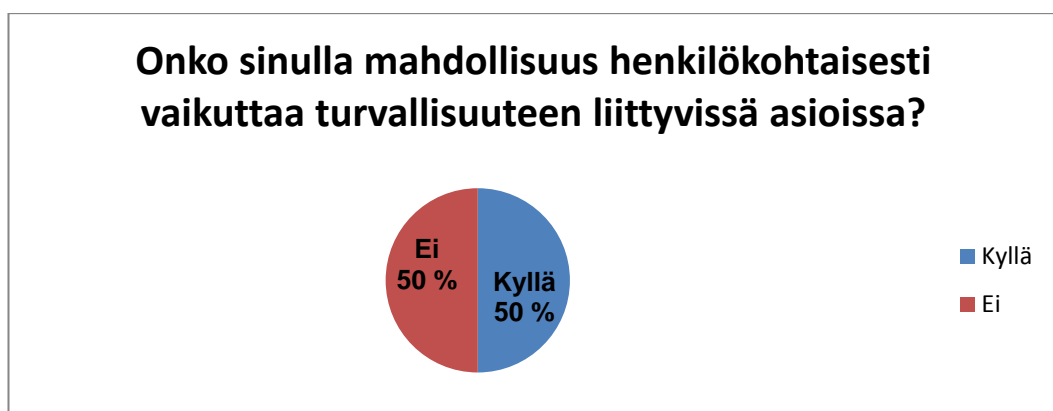
KUVIO 14. Uhkaavan tilanteen jälkeinen tuki esimieheltä/työnantajalta.

Kuviosta 14 voidaan todeta, että uhkaavan tilanteen jälkeen esimiehellä/työnantajalta ei ole saatu tukea. Tosin kaikilla ei siihen ole ollut tarvetta, mutta kuitenkin siihen tulisi olla mahdollisuus, koska rakentavan keskustelun tuloksena voidaan parantaa ja kehittää uhkaavien tilanteiden ennaltaehkäisyä ja taas toisaalta parantaa työntekijän henkistä hyvinvointia.



KUVIO 15. Avun/tuen saamisen merkitys tarvittaessa.

Kuviosta 15 voidaan todeta, että tuen/avun saaminen tarvittaessa koetaan tärkeäksi. Se, mitä tai minkälaista avun/tuen täytyy olla, on vaikea määritellä yleisellä tasolla. Toisille riittää lyhyt keskustelu, kun taas toisilla saattaa olla tarvetta syvällisempään jälkihoitoon. Tärkeintä on, että tuella ja avulla voidaan auttaa ja ennaltaehkäistä mahdolliset pysyvät psyykkiset vauriot. Avun/tuen merkitys voi olla merkittävä tulevaisuudessa työntekijän työkyvyn sekä hyvinvoinnin kannalta.



KUVIO 16. Henkilökohtaisen vaikuttamisen mahdollisuus turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

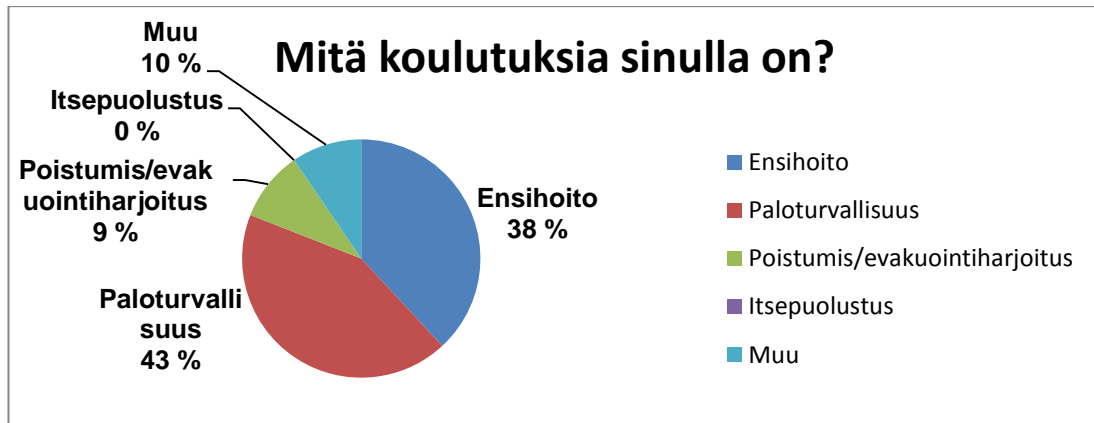
Lohkokuviosta 16 voidaan todeta vastausten jakaantuvan tasaisesti kysyttäessä vaikuttamisen mahdollisuutta turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Henkilökohtaisella tasolla voidaan huolehtia oman työympäristön siisteydestä sekä esineistön kuten saksien ja muiden teräesineiden sijoittamisesta siten, että uhkaavassa tilanteessa ne eivät ole ei toivottujen henkilöiden saatavilla. Vastausten perusteella yhteistyötä henkilökunnan sekä esimiesten välillä voisi kehittää turvallisuuden saralla.



KUVIO17. Turvallisuuteen liittyvä koulutus.

Tässä kysymyksessä selvitettiin tutkimukseen osallistuneiden vastaajien turvallisuuteen liittyvää koulutusta. Koulutus on voitu hankkia itse tai se on voinut olla työnantajan tarjoamaa.

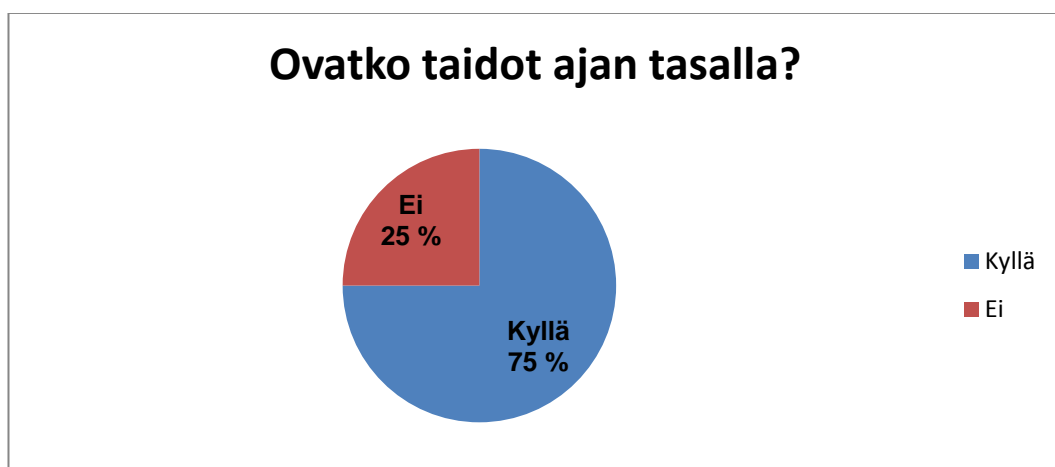
Yllä olevasta kuviosta 17 voidaan todeta, että 78 prosenttia vastaajista oli vailla turvallisuuteen liittyvää koulutusta. Sen sijaan 22 prosenttia vastaajista oli saanut jonkinlaisen koulutuksen. Koulutuksen merkitys korostuu ennalta arvaamattomissa tilanteissa, joissa on kyse joko henkilökunnan tai asiakkaiden turvallisuudesta. Koulutuksen puute kasvattaa riskiä onnettomuustilanteissa ja saattaa pahimmillaan johtaa henkilövahinkoihin.



KUVIO 18. Turvallisuuteen liittyvät koulutukset.

Tässä kysymyksessä selvitettiin tutkimukseen osallistuneiden vastaajien turvallisuuteen liittyviä koulutuksia. Valmiiksi annettuja vaihtoehtoja olivat ensihoito, paloturvallisuus, poistumis-/evakuointiharjoitus sekä itsepuolustus koulutukset. Lisäksi vastaajalla oli mahdollisuus lisätä muu mahdollinen koulutus avoimelle riville.

Vastaajien turvallisuuteen liittyviä koulutuksia tutkittaessa voidaan kuvion 18 mukaisesti todeta, että on paloturvallisuuteen (43 prosenttia) sekä ensihoitoon (38 prosenttia) saatu koulutus. Poistumis- tai evakuointi harjoitus on 9 prosentilla vastaajista. Muuta turvallisuuteen liittyvää koulutusta, kuten turvapassia löytyy 10 prosentilla tutkimukseen osallistuneilta. Itsepuolustukseen liittyvää koulutusta ei ollut kellään vastaajista.



KUVIO 19. Taitojen ajantasaisuus.

Kuvion 19 mukaisesti 75 prosenttia vastanneista oli sitä mieltä, että turvallisuuteen liittyvät taidot sekä osaaminen ovat ajan tasalla. Vastaajista 25 prosenttia ei pitänyt taitojaan tai osaamistaan ajantasaisena. Opittujen taitojen jatkuva hallitseminen vaatii säännöllistä päivitystä sekä kertaamista. Joihinkin toimintatapoihin saat-  
taa tulla muutoksia ja nämä olisi hyvä saattaa jokaisen tietoisuuteen säännöllisin väliajoin tapahtuvilla koulutuksilla.



KUVIO 20. Oikein toimiminen uhkaavassa tilanteessa.

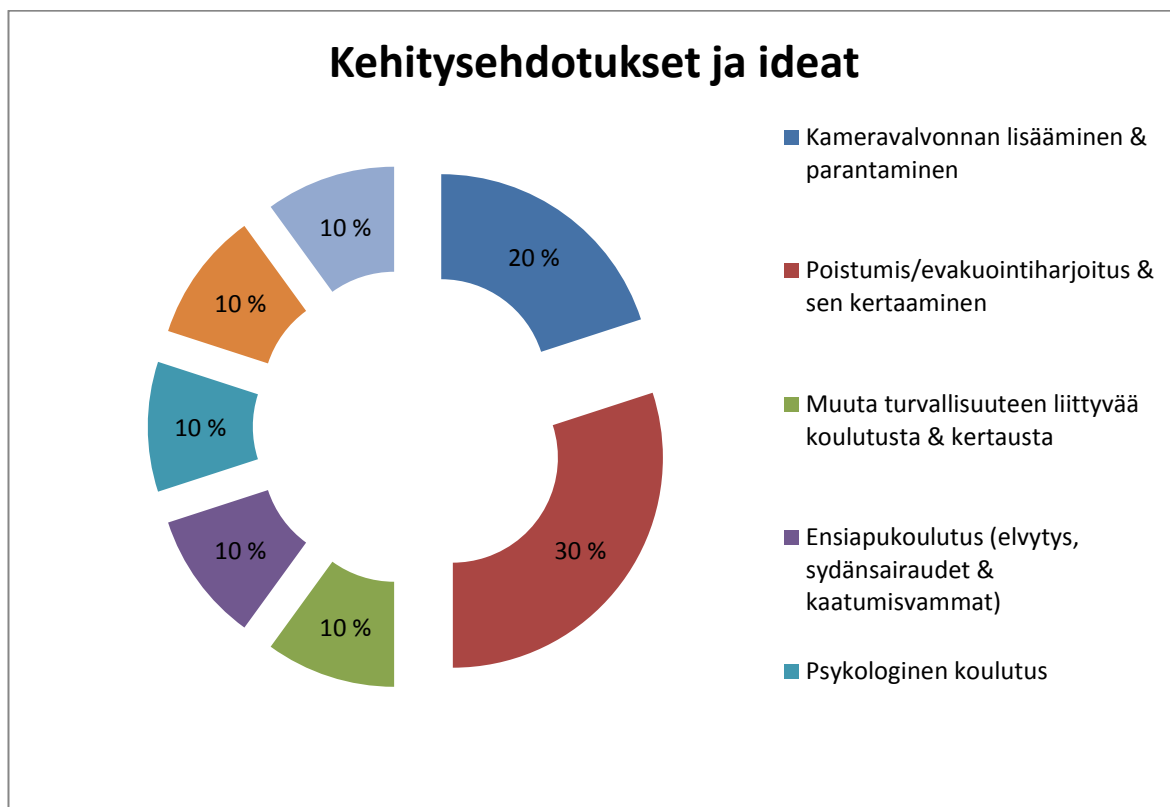
Tässä kysymyksessä tutkittiin vastaajan kykyä ja taitoja toimia oikein uhkaavassa tilanteessa

Yllä olevan kuvion 20 mukaisesti 57 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että he osaavat toimia oikein uhkaavassa tilanteessa. Sen sijaan 43 prosenttia vastaajista ei mielestään osaa toimia tilanteen vaatimalla tavalla uhkaavassa tilanteessa. Tilanteesta riippuen opittujen taitojen ansiosta, rauhallisuudella sekä hyvillä sosiaalisilla taidoilla on edellytykset selviytyä uhkaavista tilanteista paremmin.

### 7.3.2 Koulutuksen lisääminen

Kysymyksessä 17 tutkittiin tutkimukseen osallistujien halukkuutta saada lisää koulutusta turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että

haluaisivat saada lisää työnantajan järjestämää koulutusta turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Jatkuva koulutus sekä tietojen ajan tasalla pitäminen varmistavat vahvan ja ammattitaitoisen osaamisen ennalta arvaamattomissa tilanteissa. Kun oikeaa osaamista on, voidaan reagoida nopeasti ennaltaehkäisevässä mielessä mahdollisiin uhkaaviin tilanteisiin ja näin ne voidaan välttää miltei kokonaan.



KUVIO 21. Kehitysehdotukset ja ideat.

Yllä olevasta kuviosta 21 voidaan todeta, että tutkimukseen osallistuneet vastaajat toivoivat ja ehdottivat eniten (30 prosenttia) poistumis-/evakuoimis harjoitusta tai sen kertaamista. Toisena huomattavana ehdotuksena (20 prosenttia) oli kamera-valvonnan lisääminen sekä sen parantaminen. Nykyisellään se koettiin puutteelliseksi tai kamerat ei ole kohdistettu siten, että niistä olisi hyötyä. Ensiapukoulutusta toivottiin ja erityisesti osa-alueina elvytys, sydänsairaudet sekä kaatumisvammat. Vastaanoton henkilökunnalle toivottiin psykologista koulutusta luennon muodossa, mikä osaltaan lisäisi henkisiä vahvuuksia erityisesti ongelmatilanteissa. Ravintoloihin sekä hotellin kellaritiloihin toivottiin liiketunnistimia ja viikonlopuille yön ajaksi

(23.00–05.00) esitettiin ylimääräistä vahtimestaria, joka kiinnittäisi enemmän huomiota hotellin puolelle ja olisi siten vastaanottovirkailijan turvana tarvittaessa.

#### **7. 4 Kehitysehdotuksia tutkimustulosten pohjalta**

Turvallisen työympäristön ja työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että turvallisuuden ja sen parantamiseen kiinnitetään enemmän huomiota. Jatkuva kehitys sekä työturvallisuuden lisääminen vähentävät työtapaturmien riskiä ja työn hallinta on sujuvampaa. Jokaisen työntekijän panos on erityisen tärkeää ja johdon tehtävänä on ylläpitää ja edistää työturvallisuutta esimerkillisesti ja olla kannustimena alaisilleen. (Hanhela ym. 2007, 23).

Vastaanotossa tapahtuvista uhkaavista tilanteista johtuen työntekijällä tulisi aina olla mahdollisuus suojautua tai paeta. Avun hälyttämiseen tulee myös olla mahdollisuus. Tämän vuoksi turvapainikkeen toimivuus kannattaa tarkistaa ja kertoa sen olemassaolosta henkilökunnalle. Uhkaava tilanne pitää voida myös tallentaa, mistä johtuen kameravalvontaan tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Kameran täytyy olla oikeassa paikassa ja oikein kohdistettuna, jotta sen tallentamista kuvista voidaan jälkeenpäin saada hyötyä (Huhtala 2004, 134–136).

Hotellin vastaanottotila sijaitsee hyvin avoimessa paikassa ja välittömässä läheisyydessä sijaitsee myös ravintola Amarillo. Uhkaavan tilanteen muodostuessa kuka tahansa voi vapaasti siirtyä vastaanottotiskin taakse, koska alue on avoin. Suojautuminen tai pakeneminen on tässä tilanteessa haasteellista tai jopa mahdollonta. Rakenteelliset muutokset, esimerkiksi portin asentaminen henkilökunnan ja asiakkaiden väliseen tilaan voisi olla turvallisuutta lisäävä tekijä etenkin yksin työskenneltäessä (myös yöaikana).

Työntekijöiden sekä esimiesten olisi hyvä pitää palaveri yhdessä johdon henkilöstön kanssa, missä voitaisiin rakentavassa mielessä miettiä parannusehdotuksia työturvallisuuteen liittyen. On kaikkien edun mukaista, että ammattitaitoinen henkilökunta neuvokkuudellaan ja oikeiden menettelytapojen ansiosta osaa ennaltaehkäistä uhkaavia tilanteita sekä minimoida riskejä turvallisen työympäristön lisäksi.

## **8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSPROSESSI**

Tässä luvussa kerrotaan opinnäytetyöstä prosessina. Siinä kerrotaan mistä idea sai alkunsa ja kuinka sen suunnittelu eteni lopputulokseen.

### **8.1 Idea**

Ajatus opinnäytetyön aiheesta alkoi muodostua pikkuhiljaa miettiessäni omia vahvuuksia ja osaamistani. Aiemman työni puolesta olen toiminut työhön perehdyttäjänä sekä kouluttajana. Tosin se on ollut hieman teoreettisempaa, mutta aika ajoin myös käytännönläheistä. Matkailun opintoihini liittyvää työharjoittelua halusin suorittaa Original Sokos Hotel Kaarlen vastaanotossa kesällä 2013. Tämä oli hyvin opettavainen kokemus jo pitkään työelämässä olleelle. Perehdyttäjäni oli hyvin ammattitaitoinen ja tehtävänsä kokonaisuutena hallitseva henkilö. Vastaanotossa on työntekijöiden apuna useita eri käsikirjoja, mutta ei varsinaista perehdytysopasta. Tästä syntyi ajatus opinnäytetyöhöni.

### **8.2 Suunnittelu & toteuttaminen**

Opasta suunnitellessani oli selvää, että en halua siitä kovinkaan paksua tai laaja-alaista teosta, koska ketään ei kiinnosta lukea suurta määrää tekstiä. Aiheiden rajaaminen oli tärkeää, koska oli paljon asioita joita siihen olisi voinut ottaa, mutta niistä oli jo olemassa tietoa toisissa oppaissa. Harjoitteluaikana tein muistiinpanoja mahdollisuuksien mukaan ja käytin apuna hotellin esitteitä sekä muita oppaita. Pidin myös päiväkirjaa harjoitteluni jokaisesta päivästä ja pohdin omaa oppimisaikatauluani. Oman kokemukseni lisäksi tarvitsin työ suunnittelussa avuksi aiheeseen liittyvää kirjallisuutta.

Olennaisena osana perehdytystä on myös työturvallisuus ja oli luontevaa tuoda se esille oppaassa. Tätä oli myös henkilökunta toivonut ja tästä aiheesta toteutui kvantitatiivinen tutkimus vastaanottoon. Tutkimuksen tuloksista voitiin todeta kou-



lutuksen ajankohtaisuus sekä tarpeellisuus. Työturvallisuus osaaminen koetaan jatkuvan kehityksen kohteena ja on tärkeää korostaa sen merkitystä ennakoidusti. Erilaiset uhkaavat tilanteet saattavat tapahtua jo ensimmäisen työvuoron aikana, joten on tärkeää tutustua tähän jo perehdytyksen alkuvaiheessa.

Opas toteutui suunnitellusti ja sisällön rakenteen toimivuutta mietin oman harjoittelujakson avulla. Siinä tuotiin esille perusasiat S-ryhmästä, Sokos Hotelleista ketjuna sekä Kaarlen toimintatavat ja käytänteet. Perehdyttämisen ja työturvallisuuden ymmärtäminen käsitteenä sekä käytännössä ovat tärkeitä tekijöitä oppimisen ja osaamisen kannalta.

### **8.3 Lopputulos**

Prosessin päämääränä oli tuottaa lopputuloksena perehdytysopas Original Sokos Hotel Kaarlen vastaanoton henkilökunnalle. Tämä toteutui suunnitellusti ja toiveena on, että opasta päivitetään ja täydennetään säännöllisesti. Opas on henkilökunnan saatavilla sekä paperiversiona että sähköisessä muodossa. Oppaasta olisi eniten hyötyä uudelle työntekijälle/harjoittelijalle, jos hänellä olisi mahdollisuus tutustua siihen jo ennen ensimmäistä työvuoroa.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli toteuttaa perehdytysopas hotellin vastaanoton henkilökunnalle sekä harjoittelijoille. Oppaan tuli mielestäni olla selkeä, yksinkertainen sekä kertoa tiivistetysti toimintaympäristöstä sekä sen toimintatavoista työtehtävien lisäksi. Oppaan tuottaminen oli mielekästä ehkä johtuen siitä, että olen aiemmin toiminut työelämässä perehdyttäjänä sekä kouluttajana. Tämä helpotti tärkeimpien asioiden tuomista oppaaseen.

Aiheiden ottamista oppaaseen helpotti omakohtainen kokemus niistä asioista, mitä kaipasin omana harjoitteluajana. Perehdyttäjänä eteni loogisesti ja informoi koko perehdyttämisen prosessin ajan eri toiminnoista ja uusista asioista tehokkaasti. Koska informaatiota oli runsaasti ja opittavaa paljon, oli selvää, että suurin osa opetetusta asioista ei jäänyt pysyvästi mieleen. Tästä johtuen aiheiden rajaaminen ja vain tärkeimpien asioiden mukaan ottaminen on ollut helpompaa opasta tuottaessani.

Työturvallisuus on tärkeä osa perehdyttämistä ja sen vuoksi halusin tuoda myös sitä esille työssäni. Siitä on kerrottu sekä oppaassa että raporttiosuudessa. Tutkimus jonka tein vastaanoton henkilökunnalle, koski juuri työturvallisuutta. Tutkimuksen tulosten perusteella koko vastaanoton väki oli kiinnostunut saamaan lisää koulutusta työturvallisuuden saralla. Oli hienoa huomata, että he olivat aidosti kiinnostuneita tästä tutkimuksesta ja että sille oli myös tarvetta.

Onnistunut perehdytys vaatii hyvää asennetta ja myönteistä suhtautumista uusiin työtehtäviin perehdytettävältä. Olemassa olevan osaamisen hyödyntäminen helpottaa ja nopeuttaa uuden asian oppimista ja tällöin voidaan keskittyä juuri oikeisiin huomiota vaativiin asioihin. Eri ihmiset oppivat eri tavalla ja toiset vaativat enemmän aikaa kuin toiset. Tärkeintä on kuitenkin oppia asia kerrallaan, jotta perehdytys prosessina voi edetä. Perehdytyksen voidaan todeta onnistuneen silloin, kun perehdytettävä on itse valmis ohjaamaan ja neuvomaan seuraavaa tulokasta.

Yhteiskunnallisesti ajatellen perehdyttämisellä on suuri merkitys. Pienistä säästöistä voidaan kasvattaa suuria säästöjä oikealla kohdistamisella sekä turhien riskien

ja onnettomuuksien poissulkemisella. Kerran kunnolla tehty työ tuottaa tulosta ammattitaitoisten osaajiensa ansiosta ja parantaa myös työhyvinvointia. Onnettomuuksista ja työturvallisuusasioiden laiminlyönneistä johtuvien sairauspoissaolosten määrä vähenee ja tervettä työkykyä voidaan ylläpitää kauemmin.

Kaarle on osa Sokos Hotels ketjua ja toimintatavat ovat yksiköissä hyvin samankaltaiset. Tämä opinnäytetyö on kuitenkin kohdistettu juuri Kaarlen vastaanoton henkilökunnalle sen toimintaa ja tarpeita ajatellen. Opas on kuitenkin mahdollista pienillä muutoksilla suunnata mihin tahansa yksikköön ketjutasolla tarpeen vaatiessa. Toivon myös, että opasta tullaan päivittämään ja täydentämään säännöllisesti esimerkiksi sähköisessä muodossa, jotta se palvelisi käyttäjiänsä tarkoituksenmukaisesti tarvittaessa.

Prosessina opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut loppujen lopuksi mielekästä. Aluksi se tuntui etäiseltä asialta, mutta sitten se olikin huomaamatta työn alla. Aihe muodostui ja kypsyi pikkuhiljaa ja lopulta se tuntuikin jo itsestään selvältä. Oppaan toimeksiantaja on tehnyt työn tekemisen osaltaan hyvin mieleiseksi ja on suhtautunut siihen positiivisesti ja auttavaisesti. Toivon tämän työn tuovan hyötyä ja helpotusta vastaanoton henkilökunnan työskentelyyn sekä olevan siitä hyötyä myös harjoittelijoille.

## LÄHTEET

- Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Haapalainen, S & Nikkilä, M. 1999. Avaimet työelämään. Saarijärvi: Gummerus kustannus Oy.
- Hanhela, R.; Liuhamo, M.; Madetoja, S.; Pääkkönen, R.; Rantanen, S. & Räikkönen, T. 2007. Työturvallisuus pienyrityksessä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. 3., uudistettu painos. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Isotalus, N. & Saarela, K. L. 2007. Vältä työväkivalta. 1. painos. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kangas, P & Hämäläinen J. 2004. Perehdyttäminen palvelualoilla. 4., uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Maslow, A. 1987, Motivation and personality. 3. painos. New York: Harper & Row Publishers, Inc.
- Mäkinen, K. 2007. Organisaation strateginen kokonaisturvallisuus. Helsinki: Edita.
- Raudas, A. 2011. Hotellin ja ravintola työturvallisuus. 2. painos. Helsinki: Nykypaino Oy.
- S-kanava. 2014a. Osuustoiminta. Www-dokumentti. Luettavissa: [www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/osuustoiminta](http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/osuustoiminta). Luettu 21.1.2014.
- S-kanava. 2014b. S-ryhmän rakenne. Www-dokumentti. Luettavissa: [www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/s-ryhman-rakenne](http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/s-ryhman-rakenne). Luettu 21.1.2014.
- S-kanava. 2014c. S-ryhmä työllistää. Www-dokumentti. Luettavissa: [https://www.s-kanava.fi/uutinen/s-ryhma-tyollistaa-yli-43-000/449021\\_384136](https://www.s-kanava.fi/uutinen/s-ryhma-tyollistaa-yli-43-000/449021_384136). Luettu 10.2.2014.
- S-kanava. 2014d. Vastuullisuus. Www-dokumentti. Luettavissa: [www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/vastuullisuus](http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/vastuullisuus). Luettu 10.2.2014.
- S-kanava. 2014e. Strategian ydin. Www-dokumentti. Luettavissa: [www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/strategian-ydin](http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/strategian-ydin). Luettu 21.1.2014.

S-kanava. 2014f. Arvot. Www-dokumentti. Luettavissa:  
[www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/arvot](http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/arvot). Luettu 21.1.2014.

S-kanava. 2014g. Vastuullisuus. Www-dokumentti. Luettavissa:  
[www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/vastuullisuus](http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/vastuullisuus). Luettu 21.1.2014.

S-kanava. 2014h. Vastuullisuusperiaatteet. Www-dokumentti. Luettavissa:  
[www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/periaatteet](http://www.s-kanava.fi/web/s/s-ryhma/periaatteet). Luettu 21.1.2014.

Sokos Hotels. Kotisivut. 2014a. Www-dokumentti. Luettavissa:  
[www.hotelkaarle.fi/](http://www.hotelkaarle.fi/). Luettu 21.1.2014.

Sokos Hotels. 2014b. Pysäköinti. Www-dokumentti. Luettavissa:  
[www.sokoshotels.fi/fi/kokkola/sokos-hotel-kaarle-kokkola/pysakointi](http://www.sokoshotels.fi/fi/kokkola/sokos-hotel-kaarle-kokkola/pysakointi).  
Luettu 21.1.2014.

Sokos Hotels. 2014c. Kaarle. Www-dokumentti. Luettavissa:  
[www.sokoshotels.fi/fi/kokkola/sokos-hotel-kaarle-kokkola](http://www.sokoshotels.fi/fi/kokkola/sokos-hotel-kaarle-kokkola). Luettu 21.1.2014.

Sokos Hotels. 2014d. Allergiatunnus. Www-dokumentti. Luettavissa:  
[www.sokoshotels.fi/fi/kokkola/sokos-hotel-kaarle-kokkola/allergiatunnus](http://www.sokoshotels.fi/fi/kokkola/sokos-hotel-kaarle-kokkola/allergiatunnus).  
Luettu 21.1.2014.

Sokos Hotels. 2014e. Ravintolat. Www-dokumentti. Luettavissa:  
<http://www.sokoshotels.fi/fi/kokkola/sokos-hotel-kaarle-kokkola/ravintolat>.  
Luettu 21.1.2014.

Sokos Hotels 2014f. Tarjoukset. Www-dokumentti. Luettavissa:  
<http://www.sokoshotels.fi/fi/tarjoukset>. Luettu 21.1.2014.

Sokos Hotels. 2014g. Lemmikit. Www-dokumentti. Luettavissa:  
<https://www.sokoshotels.fi/fi/kokkola/sokos-hotel-kaarle-kokkola/lemmikit>.  
Luettu 22.1.2014.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Original Sokos Hotel Kaarlen vastaanotossa työskentelevien työturvallisuutta sekä edelleen kehittää turvallisuuteen liittyviä asioita. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja ne on tarkoitettu vain tätä tutkimusta varten.

Tämä tutkimus on osa Centria ammattikorkeakoulussa tehtävää opinnäytetyötä.

**Toimeksiantaja:**

Original Sokos Hotel Kaarle  
Susanne Rustén  
hotellipäällikkö  
Puh: (0)6 826 6111  
email: susanne.rusten@sok.fi

**Tutkija:**

Tiina Ahola  
Centria ammattikorkeakoulu  
Puh: 0400 531 469  
email: tiinamarja.ahola@cou.fi

**TAUSTATIEDOT**

## 1. Ikä

Alle 20v ☐ 20-29v ☐ 30-39v ☐ 40-49v ☐ 50-59v ☐ 60v tai yli ☐

## 2. Alan työkokemus

0-5v ☐ 6-10v ☐ 11-15v ☐ 16-20v ☐ 21-25v ☐ 26-30v ☐ yli 30v ☐

## 3. Työsuhteen muoto

Vakituinen ☐ Osa-aikainen ☐ Määräaikainen ☐ Harjoittelija ☐ Kausityöntekijä ☐

## 4. Työvuorot (Valitse ne, mitä teet)

Aamu ☐ Ilta ☐ Yö ☐ Extra (tarvittaessa) ☐

5. Onko työympäristösi turvallinen?

Kyllä ☐ Ei ☐

Mitä mahdollisia puutteita mielestäsi on?

---

---

---

---

6. Mitä turvavälineitä vastaanotossa on?

Kameravalvonta ☐ Kiinteä turvapainike ☐ Kannettava turvapainike ☐ Radiopuhelin ☐

7. Onko avun saaminen paikalle riittävän nopeaa uhkaavissa tilanteissa?

Kyllä ☐ Ei ☐

8. Oletko kokenut uhkaavia tilanteita? (Jos vastasit ei, niin voit siirtyä kysymykseen 12).

Kyllä ☐ Ei ☐

9. Minkälaisena koit uhkaavan tilanteen/tilanteet?

---

---

10. Saitko uhkaavan tilanteen jälkeen tukea työnantajalta/esimieheltäsi (mahdollista kriisiapua)?

Kyllä ☐ Ei ☐

11. Onko tuen/avun saaminen tarvittaessa mielestäsi tärkeää?

Kyllä ☐ Ei ☐

12. Onko sinulla mahdollisuus henkilökohtaisesti vaikuttaa turvallisuuteen liittyvissä asioissa?

Kyllä ☐ Ei ☐

13. Onko sinulla turvallisuuteen liittyvää koulutusta?

Kyllä ☐ Ei ☐

14. Mitä koulutuksia sinulla on?

Ensihoito ☐ Paloturvallisuus ☐ poistumis-/evakuointiharjoitus ☐ Itsepuolustus ☐

Muu ☐ mikä?

---

15. Ovatko taidot ajan tasalla?

Kyllä ☐ Ei ☐

16. Osaatko mielestäsi toimia oikein uhkaavassa tilanteessa?

Kyllä ☐ Ei ☐

17. Haluaisitko saada lisää koulutusta työnantajan toimesta turvallisuuteen liittyvissä asioissa?

Kyllä ☐ Ei ☐

18. Tähän voit halutessasi antaa kehitysehdotuksia tai ideoita

---

---

---

---

---

**KIITOS!**